MỤC LỤC

MỤC LỤC i
BÀI 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KỸ NĂNG MỀM 1
1.1. Quan niệm về kỹ năng mềm 1
1.1.1. Kỹ năng mềm là gì? 1
1.1.2. Đặc tính của kỹ năng mềm 2
1.1.3. Kỹ năng mềm bao hàm kỹ năng xã hội 3
1.1.4. Kỹ năng mềm liên quan đến tâm vận động 4
1.1.5. Dạng thái tồn tại của các kỹ năng mềm 4
1.2. Các cách phân loại kỹ năng mềm 5
1.2.1. Cách phân loại xuất phát từ lĩnh vực sức khoẻ (WHO) 5
1.2.2. Cách phân loại của UNESCO 5
1.2.3. Cách phân loại của tổ chức quỹ nhi đồng Liên hợp quốc (UNICEF) 6
1.2.4. Một cách phân loại kỹ năng mềm khác của UNICEF 10
1.2.5. Cách phân loại dựa trên cách phân chia các lĩnh vực học tập 12
1.2.6. Mối quan hệ giữa các kỹ năng mềm 13
1.3. Ý nghĩa của kỹ năng mềm 14
Câu hỏi thảo luận 16
BÀI 2: GIÁO DỤC KỸ NĂNG MỀM VÀ TIẾP CẬN KỸ NĂNG MỀM 17
2.1. Sự cần thiết phải giáo dục kỹ năng mềm 17
2.1.1. Những lĩnh vực cần quan tâm đặc biệt về giáo dục kỹ năng mềm 17
2.1.2. Xét từ góc độ giáo dục 18
2.1.3. Xét từ góc độ văn hoá, chính trị 18
2.1.4. Giáo dục kỹ năng mềm thúc đẩy sự phát triển bền vững 19
2.2. Những nguyên tắc đưa kỹ năng mềm vào thực tiễn giáo dục 19
2.2.1. Quyền được học kỹ năng mềm 19
2.2.2. Phát triển những kĩ năng mềm 20
2.2.3. Đánh giá kỹ năng mềm 20
2.3. Giáo dục kỹ năng mềm và tiếp cận kỹ năng mềm 21
2.3.1. Giáo dục kỹ năng mềm 21
2.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục kỹ năng mềm 34
2.4. Đánh giá kết quả giáo dục kỹ năng mềm 35
2.4.1. Đánh giá theo cách tiếp cận kỹ năng mềm 36
2.4.2. Nguyên tắc 3 về đánh giá kỹ năng mềm của UNESCO 36

2.4.3. Mô hình Kirkpatrick 4 mức độ đánh giá 37
Câu hỏi thảo luận 38
BÀI 3: KỸ NĂNG GIAO TIẾP 39
3.1. KỸ NĂNG LẮNG NGHE 39
3.1.1. Các mức lắng nghe 39
3.1.2. Những kỹ năng lắng nghe có hiệu quả 40
3.1.3. Những việc không nên làm khi lắng nghe 40
3.1.4. Những kỹ năng giúp người khác nghe tốt 40
3.2. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI 41
3.2.1. Đặc điểm của câu hỏi tốt 41
3.2.2. Các loại câu hỏi 41
3.2.3. Các cấp độ câu hỏi 43
3.2.4. Những kỹ năng để việc hỏi đạt kết quả tốt 44
3.3. KỸ NĂNG PHẢN HỒI 44
3.3.1. Những kỹ năng để cho phản hồi có hiệu quả. 44
3.3.2. Những điều không nên làm khi cho phản hồi 45
3.3.3. Những kỹ năng khi nhận phản hồi 45
3.3.4. Những việc không nên làm khi nhận phản hồi 46
3.4. KỸ NĂNG GIAO TIẾP KHÔNG LỜI 46
3.4.1. Giao tiếp không lời 46
3.4.2. Giao tiếp bằng mắt 47
3.4.3. Ngôn ngữ thân thể 47
3.4.4. Giọng nói 49
3.4.5. Sử dụng không gian (khoảng cách) 49
3.4.6. Môi trường 50
3.4.7. Sự im lặng 50
3.4.8. Thời gian 50
3.4.9. Đụng chạm 50
3.4.10. Năm bước để tạo ấn tượng đầu tiên trong giao tiếp không lời 51
3.4.11. Kim chỉ nam để hiểu ngôn ngữ của cơ thể 51
3.5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÓ LỜI 52
3.5.1. Sự khác nhau giữa ý và nghĩa của từ 52
3.5.2. Sự khác nhau trong giao tiếp có lời giữa nam và nữ 53
3.5.3. Giao tiếp có lời hiệu quả 53
BÀI 4: KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH 55
4.1. KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH 55

4.1.1. Khái niệm 55
4.1.2. Chuẩn bị thuyết trình 55
4.1.3. Cấu trúc bài thuyết trình 58
4.1.4. Yếu tố thành công của bài thuyết trình 62
4.1.5. Những điểm cần lưu ý khi thuyết trình 65
4.1.6. Bí quyết thuyết trình thành công trước đám đông 66
4.1.7. Năm yếu tố làm cản trở bài thuyết trình 68
4.1.8. Kỹ thuật kéo dài thời và rút ngắn bài thuyết trình 69
4.1.9. Cách sử dụng các phương tiện hỗ trợ 69
4.2. KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM 71
4.2.1. Tổng quan về nhóm 71
4.2.2. Hoạt động nhóm 73
4.2.3. Điều hành nhóm 78
4.2.4. Kỹ năng làm việc nhóm 79
BÀI 5: KỸ NĂNG TỰ NHẬN THỨC 86
5.1. KỸ NĂNG TỰ NHẬN THỨC 86
5.1.1. Mục tiêu 86
5.1.2. Thông điệp 86
5.1.3. Tài liệu và phương tiện 86
4.1.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động 86
5.1.5. Tổng kết 92
5.2. KỸ NĂNG XÁC ĐỊNH GIÁ TRỊ 92
5.2.1. Mục tiêu 92
5.2.2. Thông điệp 93
5.2.3. Tài liệu và phương tiện 93
5.2.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động 93
5.2.5. Tổng kết 98
5.3. KỸ NĂNG XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU 98
5.3.1. Mục tiêu 98
5.3.2. Thông điệp 99
5.3.3. Tài liệu và phương tiện 99
5.3.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động 99
5.3.5. Tổng kết 103
BÀI 6: KỸ NĂNG RA QUYẾT ĐỊNH VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ 105
6.1. Mục tiêu 105
6.2. Thông điệp 105

6.3. Tài liệu và phương tiện 106
6.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động 106
6.5. Tổng kết 109
6.5.1. Để người tham gia nêu lên 109
6.5.2. Sau đó người tổ chức chốt lại 109
BÀI 7: KỸ NĂNG KIÊN ĐỊNH 110
7.1. Mục tiêu 110
7.2. Thông điệp 110
7.3. Tài liệu và phương tiện 110
7.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động 110
7.5. Tổng kết 114
7.5.1. Để người tham gia nêu lên 114
7.5.2. Sau đó người tổ chức chốt lại 114
BÀI 8: KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT MÂU THUẪN MỘT CÁCH TÍCH CỰC 115
8.1. KỸ NĂNG ỨNG PHÓ VỚI CĂNG THẲNG 115
8.1.1. Mục tiêu 115
8.1.2. Thông điệp 115
8.1.3. Tài liệu và phương tiện 115
8.1.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động 116
8.1.5. Tổng kết 121
8.2. GIẢI QUYẾT MÂU THUẪN MỘT CÁCH TÍCH CỰC 121
8.2.1. Mục tiêu 121
8.2.2. Thông điệp 122
8.2.3. Tài liệu và phương tiện 122
8.2.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động 122
8.2.5. Tổng kết 127
TÀI LIỆU THAM KHẢO 128

BÀI 1: KHÁI QUÁT CHUNG VỀ KỸ NĂNG MỀM

1.1. Quan niệm về kỹ năng mềm

1.1.1. Kỹ năng mềm là gì?

Có nhiều quan niệm về kỹ năng mềm và mỗi quan niệm lại được diễn đạt theo những cách khác nhau:

- Theo Tổ chức văn hóa, khoa học và giáo dục của Liên hiệp quốc (UNESCO): Kỹ năng mềm là *năng lực cá nhân để thực hiện đầy đủ các chức năng* và tham gia vào cuộc sống hàng ngày.

- Theo tổ chức y tế thế giới (WHO)

Kỹ năng mềm là những kỹ năng thiết thực mà con người cần để có cuộc sống an toàn và khoẻ mạnh.

Kỹ năng mềm là những *kỹ năng mang tính tâm lí xã hội và kỹ năng về giao tiếp* được vận dụng trong những tình huống hằng ngày để *tương tác một cách hiệu quả* với người khác và *giải quyết có hiệu quả* những vấn đề, những tình huống của cuộc sống hàng ngày.

Có thể thấy, quan niệm về kỹ năng mềm của UNESCO có nội hàm rộng hơn quan niệm của WHO (Tổ chức y tế thế giới). Vì:

Thứ nhất là: những năng lực *để thực hiện đầy đủ các chức năng và tham gia vào cuộc sống hàng ngày* sẽ bao gồm cả những kĩ năng cơ bản như: kỹ năng đọc, viết, làm tính... cả những kỹ năng từ đơn giản như là những kĩ năng của cuộc sống nói chung. Trong khi đó những kỹ năng *mang tính tâm lý xã hội* và kỹ năng giao tiếp để *giải quyết có hiệu quả* những tình huống trong cuộc sống... là những kỹ năng phức tạp hơn, đòi hỏi những điều kiện tâm lý và sự tổng hợp các yếu tố kiến thức, thái độ và hành vi.

Thứ hai là: những kỹ năng tâm lý - xã hội thuộc phạm vi hẹp hơn trong số những kỹ năng cần thiết trong cuộc sống hàng ngày.

- Tương đồng với quan niệm của tổ chức y tế thế giới, còn có quan niệm kỹ năng mềm là những kỹ năng tâm lý xã hội *liên quan đến những tri thức, những giá trị và những thái độ*, cuối cùng được thể hiện ra bằng những hành vi làm cho các cá nhân *có thể thích nghi và giải quyết có hiệu quả* các yêu cầu và thách thức của cuộc sống.

- Kỹ năng mềm là *khả năng làm cho hành vi và sự thay đổi của mình phù hợp với cách ứng xử tích cực*, giúp cho con người có thể *kiểm soát/quản lý có hiệu quả các nhu cầu và những thách thức trong cuộc sống hàng ngày.*

Trong những định nghĩa khác về kỹ năng mềm có thể nhận thấy người có kỹ năng mềm phải thể hiện ở những cách ứng xử tích cực. Ở định nghĩa này có thể nhận thấy thêm rằng: xã hội hiện đại thay đổi nhanh chóng, đòi hỏi con người cũng có những thay đổi theo, người có kỹ năng mềm cần thay đổi một cách phù hợp và mang tính tích cực.

Tuy cách diễn đạt về kỹ năng mềm khác nhau cũng như nội hàm của khái niệm cũng theo nghĩa rộng, hẹp khác nhau, nhưng có thể thấy có sự thống nhất hiểu kỹ năng sống thuộc về phạm trù năng lực (hiểu kỹ năng theo nghĩa rộng), mà không phải là phạm trù thuộc kỹ thuật của hành động, hành vi (hiểu kỹ năng theo nghiã hẹp). Kỹ năng theo nghĩa rộng là năng lực bao hàm cả tri thức, thái độ và hành vi, hành động trong lĩnh vực đó.

+ Nếu hiểu kỹ năng mềm là năng lực (tổng hòa cả kiến thức, thái độ và hành vi) theo nghĩa rộng thì kỹ năng mềm *là khả năng áp dụng những hiểu biết và kỹ năng để thực hiện/giải quyết có hiệu quả các vấn đề cả trong những tình huống mới.*

+ Còn hiểu kỹ năng mềm là khả năng tâm lý xã hội thì năng lực tâm lý xã hội đề cập tới *khả năng của con người biểu hiện những cách ứng xử đúng* hoặc chính xác *khi tương tác với người khác hoặc trong các tình huống khác nhau của môi trường xung quanh* dựa trên nền văn hóa nào đó.

Tóm lại, khái niệm kỹ năng mền: *là năng lực tâm lý – xã hội của mỗi cá nhân giúp con người có khả năng làm chủ bản thân, khả năng ứng xử phù hợp với những người khác và với xã hội, khả năng ứng phó tích cực trước các tình huống của cuộc sống.*

1.1.2. Đặc tính của kỹ năng mềm

- Đó là khả năng con người sống một cách phù hợp và hữu ích; (từ góc độ sức khỏe thể hiện ngay cả biết ăn thực phẩm dinh dưỡng trong mỗi bữa).

- Đó là khả năng con người quản lý được các tình huống rủi ro, không chỉ đối với bản thân mà còn thuyết phục được mọi người chấp nhận các biện pháp ngăn ngừa rủi ro (từ góc độ sức khỏe thể hiện cả ở bệnh tật).

- Đó là khả năng con người *quản lý một cách thích hợp* bản thân, người khác và xã hội trong cuộc sống hàng ngày, điều này có thể xem như là *năng lực tâm lý xã hội của kỹ năng mềm.*

Có thể nhận thấy trong khái quát này đã đề cập người có kỹ năng mềm còn biết *tác động đến người khác* cùng có những hành vi, cách ứng xử tích cực.

1.1.3. Kỹ năng mềm bao hàm kỹ năng xã hội

Từ những năm cuối thế kỉ XX việc nghiên cứu về kỹ năng xã hội đã được triển khai khá rầm rộ trong tâm lí học, đặc biệt trong tâm lí học Mỹ do ý nghĩa đặc biệt của vấn đề này đối với cuộc sống của cá nhân và xã hội. Có nhiều định nghĩa về kỹ năng xã hội trong tâm lí học, nhưng nhìn chung kỹ năng xã hội được hiểu là khả năng thiết lập, duy trì và củng cố các mối tương tác xã hội. "Kỹ năng xã hội đề cập đến việc chúng ta tương tác với những người khác (gia đình và bạn bè) như thế nào. Việc điều khiển sự tương tác xã hội là một trong những nhiệm vụ khó khăn phức tạp nhất mà con người làm, thu hút vào đó nhiều hệ thống tâm lí như: tri giác, thị giác và thính giác, ngôn ngữ và việc giải quyết vấn đề..." (Jessica Masty & Yoni Schwab). Còn theo Gresham & Elliot, kỹ năng xã hội là những mẫu ứng xử tập nhiễm hay học được, được chấp nhận về mặt xã hội, giúp cho một cá nhân có thể quyết định hành động và ứng xử một cách có hiệu quả với người khác, giúp cho người đó nhanh chóng thích nghi với hoàn cảnh, tránh được những hậu quả xấu về mặt xã hội".

Khởi xướng, thiết lập những mối quan hệ hợp tác, đồng cảm, chia sẻ, chủ động đề nghị người khác giúp đỡ, biết kiềm chế... là những kỹ năng xã hội tiêu biểu của một cá nhân thể hiện trong các hoạt động cùng với người khác.

Về các kỹ năng xã hội cụ thể có những ý kiến khác nhau. Có tác giả cho rằng các kỹ năng xã hội gồm có: Kỹ năng giao tiếp, Kỹ năng giải quyết vấn đề, Kỹ năng ra quyết định, Kỹ năng tự điều khiển, Kỹ năng tạo lập quan hệ với bạn bè. Một số tác giả khác (Gresham & Elliot-1990) cho rằng kỹ năng xã hội gồm 4 nhóm kỹ năng cơ bản là:

- Nhóm kỹ năng hợp tác: Đó là những hành vi giúp đỡ người khác, tuân thủ cam kết hoặc cùng chung sức hoàn thành một công việc, cùng phối hợp hành động trong một lĩnh vực nào đó nhằm một mục đích chung.

- Nhóm kỹ năng quyết đoán, tự khẳng định: Đó là những hành vi chủ động đề nghị người khác cung cấp thông tin, tự giới thiệu về mình, kiên định khi bị người khác gây sức ép, bảo vệ các chính kiến, quan điểm của mình một cách tích cực.

- Nhóm kỹ năng đồng cảm: Đó là sự quan tâm, trân trọng tình cảm và ý kiến của người khác, mong muốn được chia sẻ với họ và thấu hiểu những khó khăn riêng và biết cách chia sẻ tâm tư, tình cảm với người khác

- Nhóm kỹ năng kiềm chế, tự kiểm soát: Đó là hành vi biết kiềm chế trong các tình huống xung đột, biết cách kiềm chế xúc cảm hoặc biết tự làm chủ tình cảm của mình, không để cho những nhu cầu, mong muốn, hoàn cảnh hoặc người khác chi phối.

Jessica Masty & Yoni Schwab cho rằng, các kỹ năng xã hội tốt bao giờ cũng bao gồm trong đó sự hợp tác, sự thỏa hiệp và sự tôn trọng không gian riêng của những người khác.

Theo các nhà nghiên cứu đối với phần lớn mọi người, các kỹ năng xã hội được hình thành một cách tự nhiên trong quá trình con người lớn lên và phát triển. Tuy nhiên, đối với một số người thì quá trình này có thể không có kết quả mong muốn, vì thế việc dạy trực tiếp kỹ năng xã hội cho họ có thể là cần thiết. Từ đó , nhiều chương trình giáo dục kỹ năng xã hội cho trẻ em và cả người lớn đã được xây dựng và triển khai.

1.1.4. Kỹ năng mềm liên quan đến tâm vận động

Tâm vận động là một chức năng tâm - sinh lý của cá nhân, vận hành và thể hiện sự tác động tương hỗ, phụ thuộc lẫn nhau giữa vận động của cơ thể và tâm lý, thông qua đó thực hiện sự tác động qua lại giữa con người với thế giới xung quanh, làm phát triển những khả năng người. Đặc trưng của tâm vận động có thể là:

- Tâm vận động phải dựa vào hoạt động của hệ thống thần kinh

- Tâm vận động gắn liền với sự thực hiện vận động, dẫn tới hành động.

- Tâm lý đề ra" mô hình tinh thần" của hành động và chiến lược hành động trong tâm vận động.

- Sự liên quan mật thiết và tác động tương hỗ giữa các yếu tố cơ thể - tâm lý-môi trường trong tâm vận động.

1.1.5. Dạng thái tồn tại của các kỹ năng mềm

Khi nói đến kỹ năng dù theo nghĩa rộng hay nghĩa hẹp chúng ta thường nghĩ dạng thái tồn tại của nó phải dưới dạng hành vi, hay hành động. Nhưng trong cách phân loại nêu trên chúng ta thấy kỹ năng mềm tồn tại ở cả những dạng thái tinh thần như: tư duy (tư duy phê phán, tư duy sáng tạo...); xúc cảm, biểu cảm (sự cảm thông, chia sẻ)... Những dạng thái này cũng được coi là những dạng chuyên biệt của năng lực.

Từ các quan niệm về kỹ năng mềm nêu trên có thể thấy, *các* kỹ năng mềm *nhằm giúp chúng ta chuyển dịch kiến thức- "cái chúng ta biết" và thái độ, giá trị - "cái chúng ta nghĩ, cảm thấy, tin tưởng" thành hành động thực tế - "làm gì và làm cách nào" là tích cực nhất và mang tính chất xây dựng.*

Khái niệm kỹ năng mềm được hiểu theo nhiều cách khác nhau ở từng quốc gia. ở một số nước, kỹ năng mềm được hướng vào giáo dục vệ sinh, dinh dưỡng và phòng bệnh. ở một số nước khác, giáo dục kỹ năng mềm được hướng vào giáo dục hành vi, cách ứng xử, giáo dục an toàn giao thông, bảo vệ môi trường hay giáo dục lòng yêu hoà bình.

Kỹ năng mềm thường gắn với một bối cảnh để người ta có thể hiểu và thực hành một cách cụ thể. Nó thường gắn liền với một nội dung giáo dục nhất định.

Kỹ năng mềm vừa mang tính cá nhân vừa mang tính xã hội. Kỹ năng mềm mang tính cá nhân vì đó là năng lực của cá nhân. Kỹ năng mềm còn mang tính xã hội vì trong mỗi một giai đoạn phát triển của lịch sử xã hội, ở mỗi vùng miền lại đòi hỏi mỗi cá nhân có những kỹ năng mềm thích hợp. Chẳng hạn: Kỹ năng mềm của mỗi cá nhân trong thời bao cấp khác với kỹ năng mềm của các cá nhân trong cơ chế thị trường, trong giai đoạn hội nhập; kỹ năng mềm của người sống ở miền núi khác với kỹ năng mềm của người sống ở vùng biển, kỹ năng mềm của người sống ở nông thôn khác với kỹ năng mềm của người sống ở thành phố ...

1.2. Các cách phân loại kỹ năng mềm

Cũng như sự đa dạng trong quan niệm về kỹ năng mềm, đã có nhiều cách phân loại kỹ năng mềm.

1.2.1. Cách phân loại xuất phát từ lĩnh vực sức khoẻ (WHO)

Kỹ năng mềm gồm có 3 nhóm:

- Kỹ năng nhận thức bao gồm các kĩ năng cụ thể như: Tư duy phê phán, tư duy phân tích, khả năng sáng tạo, giải quyết vấn đề, nhận thức hậu quả, ra quyết định, tự nhận thức, đặt mục tiêu, xác định giá trị...

- Kỹ năng đương đầu với xúc cảm, bao gồm: ý thức trách nhiệm, cam kết, kiềm chế căng thẳng, kiểm soát được cảm xúc, tự quản lí, tự giám sát và tự điều chỉnh,...

- Kỹ năng xã hội (KNXH) hay kĩ năng tương tác bao gồm: giao tiếp; tính quyết đoán; thương thuyết, từ chối, hợp tác; sự cảm thông, chia sẻ; khả năng nhận thấy sự thiện cảm của người khác...

1.2.2. Cách phân loại của UNESCO

Theo cách phân loại của UNESCO thì 3 nhóm trên được coi là những kỹ năng mềm *chung, ngoài ra còn có những* kỹ năng mềm còn thể hiện trong những vấn đề cụ thể khác nhau trong đời sống xã hội như:

- Vệ sinh, vệ sinh thực phẩm, sức khỏe, dinh dưỡng
- Các vấn đề giới, giới tính, sức khỏe sinh sản
- Ngăn ngừa và chăm sóc người bệnh HIV/AIDS
- Phòng tránh rượu, thuốc lá và má túy
- Ngăn ngừa thiên tai, bạo lực và rủi ro
- Hòa bình và giải quyết xung đột
- Gia đình và cộng đồng
- Giáo dục công dân
- Bảo vệ thiên nhiên và môi trường
- Phòng tránh buôn bán trẻ em và phụ nữ

1.2.3. Cách phân loại của tổ chức quỹ nhi đồng Liên hợp quốc (UNICEF)

Với mục đích là giúp cho người học có những kỹ năng ứng phó với các vấn đề của cuộc sống và tự hoàn thiện mình, UNICEF đưa ra cách phân loại kỹ năng mềm theo các mối quan hệ như sau:

1.2.3.1. Kỹ năng nhận biết và sống với chính mình, gồm có:

Kỹ năng tự nhận thức

Mỗi người cần nhận biết và hiểu rõ bản thân, những tiềm năng, tình cảm, những mặt mạnh, mặt yếu của mình. Khi con người càng nhận thức được khả năng của mình, thì càng có khả năng sử dụng các kỹ năng mềm khác một cách có hiệu quả, và càng có khả năng lựa chọn những gì phù hợp với các điều kiện sẵn có của bản thân, của xã hội mà họ sống, và lựa chọn cả những gì phù hợp với khả năng của bán thân.

Lòng tự trọng

Lòng tự trọng là kỹ năng mềm giúp ta cảm nhận được giá trị của bản thân mình và lòng tự trọng giúp ta làm chủ được tình huống trong thế giới xung quanh theo định hướng của những giá trị đích thực.

Sự tự nhận thức dẫn đến lòng tự trọng khi con người nhận thức đựơc năng lực tiềm tàng của bản thân và vị trí của mình trong cộng đồng. Điều này thể hiện qua sự nhận thức những điều tốt đẹp của bản thân, qua giá trị của mình và kiên định giữ gìn những giá trị có ý nghĩa đối với mình trong các tình huống phải lựa chọn giá trị.

- *Nếu con người có lòng tự trọng cao hay tích cực*:

+ Người đó sẽ cảm nhận tốt về bản thân

+ Người đó tự tin và quý trọng bản thân

+ Người đó cảm thấy mình còn có giá trị đối với người khác

+ Người đó sẽ cư xử tốt và cảm thấy mạnh mẽ

- *Nếu con người có lòng tự trọng thấp hoặc tiêu cực thì n*gười đó sẽ không tự hào về bản thân, không có những hành động lành mạnh, trong sáng trong cuộc sống và còn cảm thấy mình vô dụng, không có sức mạnh.

Sự kiên định

Sự kiên định có nghĩa là nhận biết được những gì mình muốn, tại sao lại muốn, và khả năng tiến hành các bước cần thiết để đạt được những gì mình muốn/mục tiêu trong những hoàn cảnh cụ thể một cách linh hoạt, mềm dẻo, dung hoà giữa quyền và nhu cầu của mình với quyền và nhu cầu của người khác. *2.3.1.4. Đương đầu với cảm xúc:*

Trong cuộc sống con người vẫn thường trải nghiệm những cảm xúc mang tính chủ quan như sợ hãi, tình yêu, phẫn nộ, e thẹn và mong muốn được thừa nhận...và con người thường hành động/ phản ứng để đáp ứng một cách tức thời với tình huống mà không dựa trên suy luận lô gic. Những trải nghiệm xuất phát từ cảm xúc dễ đưa con người đến những hành vi mà sau này có thể họ phải hối tiếc.

Cho nên việc xác định/ nhận biết được những cảm xúc của mình với những nguyên nhân cụ thể, tiếp đến là có những quyết định không để cho những xúc cảm này chi phối (mặc dù có tính đến những cảm xúc đó) - chính là kỹ năng đối phó/ đương đầu với những cảm xúc.

Học kỹ năng mềm này là học về sự khác nhau về xúc cảm và các quá trình cơ bản tạo ra xúc cảm. Hiểu xúc cảm ảnh hưởng đến sức khỏe và cách ứng xử như thế nào. Học để quản lý và thể hiện xúc cảm một cách phù hợp

Đương đầu với căng thẳng

Những căng thẳng như: những vấn đề của gia đình, những mối quan hệ bị đổ vỡ, sự mất người thân, căng thẳng trong thi cử... là một phần hiển nhiên của cuộc sống.

Ở một mức độ nào đó, khi một cá nhân có khả năng đương đầu với căng thẳng có thể là một nhân tố tích cực, vì chính những sức ép sẽ buộc cá nhân đó phải tập trung vào công việc của mình một cách thích hợp.

Nhưng mặt khác, sự căng thẳng còn có một sức mạnh huỷ diệt cuộc sống cá nhân nếu sự căng thẳng đó quá lớn và không giải toả nổi. Do đó, cũng như với xúc cảm, con người cần phải có khả năng nhận biết sự căng thẳng, nguyên nhân và hậu quả, cũng như biết cách khắc phục.

Học kỹ năng mềm này là học quá trình cơ bản tạo ra căng thẳng và hiểu căng thẳng ảnh hưởng đến cách ứng xử, sức khỏe và xã hội: Học để hiểu nguyên nhân gây căng thẳng, hiểu cách đúng đắn để quản lý căng thẳng và cách đúng để giải tỏa căng thẳng.

1.2.3.2. Những kỹ năng nhận biết và sống với người khác

Kỹ năng quan hệ/ tương tác liên nhân cách

Mỗi cá nhân phải biết cách đối xử một cách phù hợp trong từng mối quan hệ, để có thể phát triển tối đa tiềm năng sẵn có trong môi trường của mình.

Sự cảm thông/ thấu cảm

Bày tỏ sự cảm thông bằng cách tự đặt mình vào vị trí của người khác, đặc biệt khi phải đương đầu với những vấn đề nghiêm trọng do hoàn cảnh hoặc do những hành động của chính bản thân họ gây ra. Cảm thông cũng đồng nghĩa với việc hỗ trợ người đó để họ có thể tự quyết định và đứng vững trên đôi chân của mình một cách nhanh chóng nhất. Theo Edgar Morlin thì sự thông cảm giữa những con người vừa là phương tiện, vừa là mục đích cần đạt được.

Đứng vững trước áp lực tiêu cực của bạn bè hoặc của người khác

Đứng *vững* trước áp lực tiêu cực của bạn bè hoặc của người khác có nghĩa là *kiên định bảo vệ những giá trị và niềm tin của bản thân nếu phải đương đầu với những ý nghĩ hoặc những việc làm trái ngược* của bạn bè cùng lứa hoặc của của người khác. Kỹ năng *này thực chất là kỹ năng kiên định trước áp lực của người khác*. Kỹ năng kiên định ở đây khác với kỹ năng kiên định ở nhóm kỹ năng nhận biết và sống với chính mình *(kiên định theo đuổi mong muốn, mục tiêu)*. Biết cách thể hiện tính kiên định trong mọi hoàn cảnh là quan trọng, song cách thể hiện sự kiên định đối với từng đối tượng lại khác nhau.

Thương lượng

Thương lượng là một kỹ năng quan trọng trong mối quan hệ giữa cá nhân với nhau. Nó liên quan đến tính *kiên định*, sự *cảm thông* và mối quan hệ giữa cá nhân với cá nhân, cũng như *khả năng thoả hiệp những vấn đề không có tính nguyên tắc* của bản thân. Nó còn liên quan đến *khả năng đương đầu với những hoàn cảnh đe*

doạ hoặc rủi ro tiềm tàng trong các mối quan hệ giữa các cá nhân với nhau kể cả sức ép của bạn bè...

Giao tiếp có hiệu quả

Một trong những kỹ năng mềm quan trọng nhất là có khả năng giao tiếp một cách có hiệu quả với mọi người. Khả năng giao tiếp bao gồm cả kỹ năng lắng nghe và hiểu được người khác...

1.2.3.3. Các kỹ năng ra quyết định một cách hiệu quả

Tư duy phê phán

Con người trong thời đại ngày nay phải đối mặt với nhiều vấn đề, phải xử lý nhiều nguồn thông tin đa dạng, phức tạp... Để đưa ra được những quyết định phù hợp, con người cần có khả năng phân tích một cách phê phán cái đúng, cái hợp lý và cái sai, cái không hợp lý của thông tin, của quan điểm, cách giải quyết vấn đề...trên cơ sở đó lựa chọn những thông tin, quan điểm, cách giải quyết thích hợp.

Tư duy sáng tạo

Tiếp cận với các sự việc mới, phương thức mới, ý tưởng mới, cách sắp xếp và tổ chức mới được gọi là tư duy sáng tạo. Tư duy sáng tạo là kỹ năng sống quan trọng bởi vì chúng ta thường xuyên bị đặt vào những hoàn cảnh bất ngờ hoặc ngẫu nhiên xảy ra. Khi gặp những hoàn cảnh như vậy đòi hỏi chúng ta phải có tư duy sáng tạo đê có thể đáp ứng lại một cách phù hợp.

Ra quyết định

Hàng ngày mỗi người đều phải ra nhiều quyết định, có những quyết định tương đối đơn giản và có thể không ảnh hưởng nghiêm trọng đến định hướng cuộc sống, nhưng cũng có những quyết định nghiêm túc liên quan đến các mối quan hệ, tương lai cuộc sống, công việc v.v. Do vậy, điều quan trọng cần phải làm là lường được những hậu quả trước khi đưa ra quyết định và phải lên kế hoạch cho những lựa chọn và quyết định này.

Giải quyết vấn đề

Giải quyết vấn đề có liên quan tới kĩ năng ra quyết định và cần nhiều kỹ năng khác. Qua thực hành ra quyết định và giải quyết vấn đề giúp con người có thể xây dựng được những kỹ năng cần thiết: đưa ra được sự lựa chọn tốt nhất trong bất kì hoàn cảnh nào mà họ gặp phải trong cuộc sống, và tiến hành những bước cần thiết để thực hiện quyết định.

Việc phân loại các nhóm kỹ năng mềm chỉ mang tính tương đối. Tùy thuộc vào các khía cạnh xem xét, hoặc các góc độ nhìn nhận mà một kỹ năng sống có thể được xếp vào các nhóm kỹ năng sống mang các tên gọi khác nhau. Có nhiều cách phân loại như vậy, nhưng dù phân loại theo hình thức nào thì một số kỹ năng vẫn được coi là những kỹ năng cốt lõi như:

- Kỹ năng tự nhận thức
- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng xác định giá trị
- Kỹ năng ra quyết định
- Kỹ năng đặt mục tiêu.....

1.2.4. Một cách phân loại kỹ năng mềm khác của UNICEF

Các kỹ năng giao tiếp và quan hệ liên nhân	**Các kỹ năng ra quyết định và tư duy tích cực**	**Các kỹ năng ứng phó và tự kiềm chế**
Các *kỹ năng giao tiếp liên nhân cách* Giao tiếp bằng lời nói/không bằng lời nói Lắng nghe chủ động. Biểu lộ cảm xúc ; trình bày ý kiến phản hồi (không đổ lỗi) và tiếp nhận ý kiến phản hồi	Các *kỹ năng quyết định và giải quyết các vấn đề* Các kỹ năng thu thập thông tin. Đánh giá hậu quả trong tương lai của những hành động hiện tại của bản thân và những người khác. Xác định các giải pháp thay thế cho các vấn đề. Các kỹ năng phân tích xem xét ảnh hưởng của các giá trị và quan điểm của bán thân và những người khác dựa vào động cơ.	Các *kỹ năng nhằm phát triển cùng kiểm soát nội tâm* Các kỹ năng xây dựng sự tự tin và lòng tự trọng Các kỹ năng tự nhận thức bản thân bao gồm sự nhận thức về các quyền lợi, ảnh hưởng, các giá trị, thái độ, quyền, điểm mạnh, điểm yếu. Các kỹ năng ấn định mục tiêu. Các kỹ năng đánh giá/tự phân loại/tự giám sát bản thân.

Các *kỹ năng thương lượng/từ chối.*	**Các *kĩ năng tư duy tích cực***	**Các *kỹ năng kiểm chế cảm xúc***
Thương lượng và kiểm chế xung đột. Các kỹ năng khẳng định. Các kỹ năng từ chối. ***Sự đồng cảm*** Khả năng lắng nghe và thấu hiểu nhu cầu và hoàn cảnh của những người khác và biểu lộ sự thấu hiểu đó. ***Hợp tác và làm việc theo nhóm*** Biểu lộ sự tôn trọng với những đóng góp của người khác và tôn trọng sự đa dạng các phong cách. Đánh giá khả năng và sự đóng góp của riêng một người nào đó đối với nhóm.	Phân tích ảnh hưởng của những bạn đồng trang lứa và các phương tiện truyền thông. Phân tích các quan điểm, giá trị các tiêu chuẩn xã hội, niềm tin về những nhân tố ảnh hưởng đến những điều đó. Nhận biết thông tin và nguồn thông tin thích ứng.	Sự kiềm chế nỗi tức giận, xử trí trạng thái bồn chồn, đau khổ. Các kỹ năng ứng phó, xử trí với sự mệt mỏi, xâm hại và tổn thương.
Các *kỹ năng vận động, tuyên truyền* Kĩ năng gây ảnh hưởng Kĩ năng thuyết phục Các kỹ năng liên kết và thúc đẩy.		**Các *kỹ năng nhằm kiểm chế trạng thái căng thẳng (stress).*** Quản lí thời gian Tư duy tích cực, lạc quan Các phương pháp thư giãn

1.2.5. Cách phân loại dựa trên cách phân chia các lĩnh vực học tập

- Nhóm *các kỹ năng thuộc lĩnh vực nhận thức* là kỹ năng tư duy sáng tạo và tư duy phê phán.Tư duy phê phán và tư duy sáng tạo đều thuộc tư duy bậc cao vừa là một dạng thái của kỹ năng mềm với tư cách là kĩ năng hợp phần, đồng thời nó thâm nhập, đan xen hoặc có vai trò quan trọng đối với những kỹ năng mềm khác. Tư duy phê phán và tư duy sáng tạo có mối quan hệ chặt chẽ, đều hướng tới việc giải quyết hiệu quả vấn đề đặt ra. Tư duy sáng tạo chủ yếu *tạo ra ý tưởng, giải pháp mới*, còn tư duy phê phán chủ yếu *đánh giá* các ý tưởng và các giải pháp đó để tìm ra giải pháp tốt hơn.

Theo Edgar Morlin thì quá trình nhận thức của con người cần mang tính hai mặt, một mặt là nhận thức về cái gì, mặt khác quan trọng hơn là nhận thức về nhận thức. Con người cần biết bản chất của nhận thức.Bởi vì nhận thức của con người nhiều khi mang tính ảo tưởng hoặc sai lầm, mà ông gọi là sự "đui mù của nhận thức" Sự biến dạng của tri thức do quá trình nhận thức không chuẩn.Nhận thức phải thích hợp dựa trên sự tư duy đa chiều và tiếp cận phức hợp. Chính vì vậy, tư duy phê phán và tư duy sáng tạo có ý nghĩa quan trọng trong nhận thức.

- Nhóm *các kỹ năng thuộc lĩnh vực tình cảm* là kỹ năng tự nhận thức và thấu cảm, tự trọng và trách nhiệm xã hội

- Nhóm *các kỹ năng thuộc lĩnh vực tâm vận động* là kỹ năng quan hệ liên nhân cách, giao tiếp có hiệu quả, ra quyết định, giải quyết vấn đề, đương đầu với cảm xúc và căng thẳng.

Các kỹ năng thuộc lĩnh vực tình cảm và lĩnh vực tâm vận động liên quan chặt chẽ với trí tuệ xúc cảm và trí tuệ xã hội.

Trí tuệ xã hội bao gồm 3 thành tố là:

- Tự nhận thức về bản thân

- Năng lực xã hội với 3 tiểu thành tố: Nhận thức, xúc cảm, hành động

- Trí tuệ xúc cảm

Trí tuệ xúc cảm là gì? Có nhiều định nghĩa về trí tuệ xúc cảm trong tâm lý học, song nhìn chung trí tuệ xúc cảm được hiểu là *năng lực nhận biết xúc cảm của mình và của người khác, năng lực bày tỏ xúc cảm của mình, hoà xúc cảm vào suy nghĩ, hiểu và phân tích bằng những xúc cảm, điều khiển và kiểm soát xúc cảm của bản thân và của người khác.* Như vậy, *trí tuệ xúc cảm là một phẩm chất phức* hợp, đa diện, là sự kết hợp của những *thuộc tính nhạy bén về xúc cảm* do trời phú (bẩm sinh) với những

thuộc tính *kĩ năng điều khiển xúc cảm* có được nhờ con người tự tạo bằng việc học hỏi, luyện tập, giúp con người đương đầu với thử thách cuộc sống để thành đạt và có hạnh phúc lâu dài. Loại trí tuệ này có những thành tố sau đây:

+ Tự nhận thức được xúc cảm của bản thân khi chúng nảy sinh;

+ Khả năng nhận diện từng xúc cảm riêng của bản thân cũng như của người khác, có khả năng bình luận, đánh giá về các xúc cảm và truyền xúc cảm một cách rõ ràng, trực tiếp.

+ Khả năng thấu hiểu, tôn trọng, thúc đẩy, truyền cảm hứng, khích lệ và an ủi người khác;

+ Khả năng đưa ra những quyết định thông minh do xử lý cân bằng giữa lý trí và xúc cảm, không quá nghiêng về một bên nào;.

+ Khả năng điều khiển và chịu trách nhiệm về xúc cảm của bản thân, đặc biệt là chịu trách nhiệm về động cơ thôi thúc nội tại và sự hạnh phúc của cá nhân mình.

Các nhà nghiên cứu cho rằng, mỗi người đều có khả năng tự nâng cao trí tuệ xúc cảm của mình bằng cách luyện tập trong hoạt động hàng ngày Việc trình bày các quan niệm về kỹ năng sống theo các nghĩa rộng, hẹp khác nhau và các dạng thái tồn tại đa dạng qua các cách phân loại kỹ năng mềm giúp hiểu rõ hơn về kỹ năng mềm.

1.2.6. Mối quan hệ giữa các kỹ năng mềm

Trên thực tế các kỹ năng mềm thường không hoàn toàn tách rời nhau. Các kỹ năng này liên hệ mật thiết với nhau, đan xen và bổ sung cho nhau, nhờ đó thanh, thiếu niên có thể ứng phó linh hoạt và hiệu quả đối với những nguy cơ và vấn đề khó khăn trong tình huống cuộc sống hàng ngày.

* Khi cần quyết định vấn đề một cách hiệu quả thì những kỹ năng sau đây thường được vận dụng :

- Kỹ năng tự nhận thức
- Kỹ năng tư duy phê phán
- Kỹ năng tư duy sáng tạo
- Kỹ năng xác định giá trị
- Kỹ năng kiên định

* Để có thể giao tiếp một cách có hiệu quả cần phối hợp những kỹ năng sau:

- Kỹ năng tự nhận thức

- Kỹ năng thương lượng
- Kỹ năng tư duy phê phán
- Kỹ năng lắng nghe tích cực
- Kỹ năng chia sẻ/ cảm thông
- Kỹ năng kiềm chế

* Để đạt được mục tiêu cần phối hợp các kỹ năng sau:

- Kỹ năng tự nhận thức
- Kỹ năng tư duy phê phán
- Kỹ năng kiên định
- Kỹ năng giao tiếp
- Kỹ năng tìm kiếm sự hỗ trợ

Những kỹ năng mềm trên đây thường không được dạy một cách riêng biệt mà phải được thực hiện như một phần không thể tách rời của các chương trình giáo dục đa dạng gắn với các bối cảnh cụ thể.

1.3. Ý nghĩa của kỹ năng mềm

** Kỹ năng mềm là là yếu tố không thể thiếu trong đời sống xã hội*

Xã hội hiện đại có sự thay đổi toàn diện về kinh tế, văn hoá, xã hội và lối sống với tốc độ nhanh đã làm nảy sinh những vấn đề mà trước đây con người chưa gặp, chưa trải nghiệm, chưa phải ứng phó, đương đầu. Hoặc có những vấn đề đã xuất hiện trước đây, nhưng nó chưa phức tạp, khó khăn và đầy thách thức như trong xã hội hiện đại, nên con người dễ hành động theo cảm tính và không tránh khỏi rủi ro.

Nói cách khác, để đến bến bờ thành công và hạnh phúc trong cuộc đời, con người sống trong xã hội trước đây ít gặp những rủi ro và thách thức như con người sống trong xã hội hiện đại. Chính vì vậy con người sống trong xã hội hiện đại cần phải có kỹ năng sống để sống thành công và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Người ta đã dùng hình ảnh cây cầu và dòng sông để diễn tả sự cần thiết của kỹ năng mềm đối với mỗi người. Con người sống trong xã hội hiện đại muốn sang được bến bờ của thành công và hạnh phúc thì phải vượt qua một con sông chứa đựng đầy những rủi ro, nguy cơ, thách thức như chết do AIDS, mang thai ngoài ý

muốn, nghiện rượu và ma tuý, bệnh lây nhiễm qua đường tình dục, chết vì bạo lực, vi phạm pháp luật, những thất bại trong học đường...Khi đó những kỹ năng mềm như những nhịp cầu tạo thành cây cầu giúp cho con người chuyển từ những điều đã biết đến thay đổi được hành vi, nhờ đó mà sang được bến bờ bên kia của lối sống lành mạnh đảm bảo chất lượng cuộc sống.

Để phát triển bền vững và nâng cao chất lượng cuộc sống, chúng ta mong muốn mỗi người có một cuộc sống tích cực, lành mạnh, hạnh phúc. Chính vì vậy, kỹ năng mềm đã trở thành một hợp phần quan trọng trong nhân cách con người sống trong xã hội hiện đại.

"Ý nghĩa của cuộc sống không phải ở chỗ nó đem đến cho ta điều gì, mà ở chỗ ta có thái độ đối với nó ra sao; không phải ở chỗ điều gì xảy ra với ta, mà ở chỗ ta phản ứng với những điều đó như thế nào." Lewis L. Dunnington.

Theo triết lý của Edgar Morlin thì mục tiêu của giáo dục là cần tạo nên những cái đầu được rèn luyện tốt để tự nó chiếm lĩnh và làm chủ thế giới dẫu biến động đến đâu. Cần phải giảng dạy các nguyên tắc chiến lược cho phải con người đương đầu với những bất ngờ, đột biến, bất định.Trang bị/giáo dục kỹ năng sống cho con người cũng nhằm mục tiêu này.

** Kỹ năng mềm là yếu tốt đem lại thành công trong cuộc sống*

Nếu con người có kiến thức, có thái độ tích cực mới đảm bảo 50% sự thành công, 50% còn lại là những kỹ năng cần cho cuộc sống mà ta thường gọi là kỹ năng mềm.

Chúng ta xây dựng cầu nối từ thông tin đến thay đổi hành vi như thế nào?

Kỹ năng mềm giúp biến kiến thức thành những hành động cụ thể, những thói quen lành mạnh. Những người có kỹ năng mềm là những người biết làm cho mình và người khác cùng hạnh phúc. Họ thường thành công hơn trong cuộc sống, luôn yêu đời và làm chủ cuộc sống của chính họ.

Đặc biệt đối với sức khoẻ của con người: việc nâng cao các kỹ năng cá nhân và các kỹ năng xã hội của mỗi người là một phần quan trọng của chương trình can thiệp nâng cao sức khoẻ cho chính mình cũng như cho mọi người trong cộng đồng.

Kỹ năng mềm góp phần thúc đẩy sự phát triển cá nhân và xã hội, ngăn ngừa các vấn đề xã hội, sức khoẻ và bảo vệ quyền con người. Các cá nhân thiếu kỹ năng mềm là một nguyên nhân làm nảy sinh nhiều vấn đề xã hội. Người có kỹ năng

mềm sẽ thực hiện những hành vi mang tính xã hội tích cực, góp phần xây dựng các mối quan hệ xã hội tốt đẹp và do vậy sẽ giảm bớt tệ nạn xã hội, làm cho xã hội lành mạnh.

Câu hỏi thảo luận

1) Trình bày cách hiểu của anh/chị về kỹ năng mềm?

2) Trình bày các cách phân loại kỹ năng mềm?

3) Kỹ năng mềm có ý nghĩa như thế nào đối với cá nhân và xã hội?

BÀI 2: GIÁO DỤC KỸ NĂNG MỀM VÀ TIẾP CẬN KỸ NĂNG MỀM

2.1. Sự cần thiết phải giáo dục kỹ năng mềm

2.1.1. Những lĩnh vực cần quan tâm đặc biệt về giáo dục kỹ năng mềm

Do đặc điểm của xã hội hiện nay nên sự hình thành và phát triển kỹ năng mềm trở thành một yêu cầu quan trọng của nhân cách con người hiện đại. Hội nghị giáo dục thế giới họp tại Senegan tháng 4-2000 đã thông qua kế hoạch hành động giáo dục cho mọi người (Kế hoạch hành động Dakar) gồm 6 mục tiêu lớn. Trong đó mục tiêu 3 đã vạch ra rằng:

> *Đảm bảo nhu cầu học tập của tất cả thế hệ trẻ và người lớn được đáp ứng thông qua bình đẳng tiếp cận với các chương trình học tập và chương trình kỹ năng mềm thích hợp*

Mục tiêu này đăt ra yêu cầu các quốc gia phải đảm bảo cho người học được tiếp cận những chương trình kỹ năng mềm phù hợp. UNESCO đã xác định những lĩnh vực cần được quan tâm đặc biệt về giáo dục kỹ năng mềm như:

**** Liên quan đến việc làm***

Các chương trình giáo dục kỹ năng mềm trong giáo dục nghề nghiệp thường không tồn tại độc lập mà được tích hợp vào các chương trình dạy kỹ năng nghề nghiệp chính quy hoặc không chính quy. Điều đó có nghĩa là chương trình dạy nghề được tích hợp chương trình giáo dục kỹ năng sống để tăng cường cơ hội học tập, chuẩn bị cho cá nhân bước vào thế giới công việc *không chỉ là tạo cho họ đầu vào đào tạo kĩ năng nghề nghiệp, mà còn tính đến hiệu quả và sự phù hợp* (có đáp ứng nhu cầu thị trường không? có đáp ứng đầy đủ mong muốn của cá nhân không? có giúp nâng cao mức độ thu nhập của họ không? có giảm những tổn thương/ thiệt hại về kinh tế, xã hội của họ không?)

**** Liên quan đến sức khỏe: HIV/AIDS và lạm dụng ma túy***

Hội nghị giáo dục thế giới đã nhận thức được nhu cầu cấp bách hiện nay là đấu tranh với đại dịch HIV/AIDS, vì một nửa những người nhiễm dịch mới ở lứa tuổi từ 15 đến 24. Giáo dục phòng tránh HIV/AIDS là một trong 15 nội dung của giáo dục vì sự phát triển bền vững. Một chương trình phòng tránh HIV tốt là nó có thể tạo ra sự thay đổi hành vi để làm giảm những nguy cơ của nhiễm HIV Điều này càng đúng khi những chương trình này cung cấp các thông tin cơ bản và giúp

THƯ VIỆN
HỌC VIỆN
KỸ THUẬT
MẬT MÃ

phát triển những kỹ năng mềm cần thiết để ra quyết định và hành động tích cực liên quan đến bảo vệ sức khỏe.

**** Liên quan đến xung đột và bạo lực***

Giáo dục là trọng tâm của mọi chiến lược xây dựng hòa bình. Điều đó có nghĩa là thông qua giáo dục (chính quy và phi chính quy) những cá nhân có được kiến thức, giá trị, thái độ và các kỹ năng cần thiết để xây dựng nền móng vững chắc cho lòng tôn trọng quyền con người, các nguyên tắc dân chủ và chống lại bạo lực, tội ác. Tiếp cận kỹ năng mềm tạo ra một mô hình mà mỗi người có thể phát triển các kỹ năng phân tích, tư duy phê phán, ra quyết định *(học để biết*); tự trọng, thiện chí, sáng tạo (*học để tự khẳng định mình*); giao tiếp, sống với người khác, giải quyết xung đột, hợp tác và cam kết xã hội (*Học để chung sống với mọi người);* giải quyết ổn thỏa đối với mọi việc khác nhau (*học để làm*). " Học để chung sống với nhau" có thể được hiểu ở mức độ cụ thể và cao hơn là "Học để thiện cảm" hoặc "Học để nhận biết và hiểu được người khác".

2.1.2. Xét từ góc độ giáo dục

- Kỹ năng mềm của người học là một biểu hiện của chất lượng giáo dục. Cho nên trong mục tiêu 6 của kế hoạch hành động Dakar về giáo dục cho mọi người, kỹ năng mềm được coi là một khía cạnh của chất lượng giáo dục, đánh giá chất lượng giáo dục cần tính đến những tiêu chí đánh giá kỹ năng mềm của người học. Như vậy tiến hành giáo dục kỹ năng mềm để nâng cao chất lượng giáo dục.

- Giáo dục kỹ năng mềm là thực hiện quan điểm hướng vào người học, một mặt đáp ứng nhu cầu của người học tạo ra năng lực để đáp ứng những thách thức của cuộc sống và nâng cao chất lượng cuộc sống của mỗi cá nhân. Mặt khác, thực hiện giáo dục kỹ năng mềm thông qua những phương pháp hướng đến người học và phương pháp dạy học tương tác, cùng tham gia, đề cao vai trò chủ động, tự giác của người học và vai trò chủ đạo của người dạy sẽ có những tác động tích cực đối với những mối quan hệ người dạy và người học, người học với người học. Đồng thời, người học cảm thấy họ được tham gia vào giải quyết các vấn đề có liên quan đến cuộc sống của bản thân, họ sẽ thích thú và học tập tích cực hơn .

Như vậy giáo dục kỹ năng mềm cho người học đồng thời thể hiện tính khoa học và tính nhân văn của giáo dục.

2.1.3. Xét từ góc độ văn hoá, chính trị

- Giáo dục kỹ năng mềm giải quyết một cách tích cực nhu cầu và quyền con người, quyền công dân được ghi trong luật pháp Việt Nam và quốc tế.

- Giáo dục kỹ năng mềm giúp con người sống an toàn, lành mạnh và có chất lượng trong một xã hội hiện đại với văn hoá đưa dạng, với nền kinh tế phát triển và thế giới được coi là một mái nhà chung.

2.1.4. Giáo dục kỹ năng mềm thúc đẩy sự phát triển bền vững

- Giáo dục kỹ năng mềm dựa trên *cách tiếp cận năng lực.* Mục tiêu của giáo dục kỹ năng mềm *không dừng ở việc làm thay đổi nhận thức bằng cách cung cấp thông tin, tri thức mà tập trung vào mục tiêu xây dựng hoặc làm thay đổi hành vi theo hướng tích cực, mang tính xây dựng* đối với các vấn đề đặt ra trong cuộc sống. Giáo dục kỹ năng mềm giúp người học hiểu được những tác động mà hành vi và thái độ của mình có thể gây ra, do đó họ biết ứng dụng những nguyên tắc phát triển bền vững (PTBV) vào cuộc sống của mình. Người có kỹ năng mềm là người có thái độ và hành vi tích cực đối với môi trường tự nhiên, môi trường xã hội, đối với các vấn đề của cuộc sống

- Trong số 15 *nội dung cơ bản về giáo dục vì sự phát triển bền vững* đã được UNESCO xác định thì *có rất nhiều nội dung thống nhất với giáo dục* kỹ năng mềm để giải quyết các vấn đề cụ thể như: Quyền con người, hòa bình và an ninh, bình đẳng giới, đưa dạng văn hóa và hiểu biết về giao lưu văn hóa, sức khỏe, HIV/AIDS, các nội dung về bảo vệ môi trường, giảm nghèo, tinh thần và trách nhiệm tập thể...Đồng thời, việc hình thành được những kỹ năng mềm *cốt lõi* như kĩ năng đặt mục tiêu; kỹ năng xác định giá trị; kỹ năng ra quyết định, giải quyết vấn đề; kỹ năng kiên định...sẽ giúp cho mỗi cá nhân có thể định hướng tới cuộc sống lành mạnh phù hợp với các giá trị sống của xã hội, để có những hành vi tích cực trong giải quyết các vấn đề của cuộc sống giúp *thúc đẩy phát triển bền vững của cả cá nhân và của tập thể.* Bên cạnh những kỹ năng mềm cốt lõi trên, những *kỹ năng sống chung* như tư duy phê phán, tư duy sáng tạo, thiện chí, suy nghĩ tích cực... còn được áp dụng vào giải quyết các nội dung cụ thể để *tạo ra sự phát triển bền vững.*

2.2. Những nguyên tắc đưa kỹ năng mềm vào thực tiễn giáo dục

UNESCO đã đưa ra 3 nguyên tắc cơ bản để định hướng cho việc triển khai giáo dục kỹ năng mềm trong thực tiễn sau đây:

2.2.1. Quyền được học kỹ năng mềm

UNESCO ủng hộ nguyên tắc: Tất cả thế hệ trẻ và người lớn có quyền hưởng lợi từ một nền giáo dục chứa đựng các hợp phần học để biết, học để làm, học để chung sống với mọi người và học để khẳng định mình.

Khuyến nghị:

- Mọi chương trình giáo dục nhằm thay đổi hành vi cần bao hàm các thành tố xây dựng kỹ năng nói chung, nhấn mạnh xây dựng các kỹ năng mềm nói riêng.

- Các chương trình giáo dục kỹ năng mềm cần phải phù hợp với người học và chú ý đến những nhu cầu khác nhau và phát triển khả năng của họ.

- Tiếp cận kỹ năng mềm cần phải đạt kết quả về phương diện thay đổi hành vi.

- Tiếp cận kỹ năng mềm cần sử dụng các dạng khác nhau của phương pháp dạy học cùng tham gia

- Các chương trình kỹ năng mềm cần được phối hợp với các điều kiện bổ sung như: có chính sách; được dạy trong môi trường tâm lý xã hội thuận lợi và được gắn kết với các dịch vụ cộng đồng (như tư vấn, giúp đỡ, hỗ trợ...)

2.2.2. Phát triển những kĩ năng mềm

UNESCO ủng hộ nguyên tắc: Giáo dục hướng vào yêu cầu bồi dưỡng năng khiếu, tiềm năng và phát triển cá tính của người học cần phải quan tâm *kết hợp các kỹ năng thực hành và các khả năng tâm lý xã hội.*

Khuyến nghị:

- Để đạt được sự đồng thuận và hợp tác giữa các quốc gia thực hiện giáo dục cho mọi người một cách hiệu quả cần phải kết hợp các kỹ năng thực hành và khả năng tâm lý xã hội thông qua tiếp cận kĩ năng sống.

- *Các khả năng tâm lý xã hội có tác dụng như cầu nối giữa cái mà người ta cần làm và cái mà người ta có thể làm được.* Cần nâng cao khả năng của tất cả trẻ em, thanh niên và người lớn thông qua giáo dục kỹ năng mềm để đạt được sự phát triển người bền vững.

- Tất cả các chương trình giáo dục nhằm ảnh hưởng đến hành vi cần phải chú trọng các kỹ năng thực hành cũng như là các kỹ năng tâm lý xã hội.

Nguyên tắc này là cơ sở để giúp nhìn ra bốn trụ cột trong giáo dục thế kỷ XXI chính là khung cấu trúc của một cách tiếp cận kỹ năng sống trong giáo dục sẽ được trình bày ở mục III trong chương này.

2.2.3. Đánh giá kỹ năng mềm

UNESCO ủng hộ nguyên tắc: Đánh giá chất lượng giáo dục phải bao hàm đánh giá mức độ đạt được các kĩ năng sống và tác động của kỹ năng mềm *đối với xã hội và cá nhân.*

Khuyến nghị:

- Việc *đo tác động của giáo dục kỹ năng mềm* cần phải xem chương trình đó có đạt mục tiêu ảnh hưởng đến kiến thức, thái độ, kỹ năng và hành vi của nhóm hưởng lợi hay không? Giáo dục kỹ năng sống trước hết phải được đánh giá ở 3 mức độ:

+ Kết quả ngắn hạn: thể hiện ở kết quả *hình thành các kỹ năng* của người học (ví dụ: biết ra quyết định, biết thể hiện kỹ năng kiên định)

+ Kết quả trung hạn: Thể hiện ở *sự thay đổi* hay sự lưu giữ được những hành vi hiện tại của người học (ví dụ: giảm sử dụng ma túy, bỏ hút thuốc lá...)

+ Kết quả dài hạn: Đạt được các mục tiêu của chương trình, *thay đổi về thực trạng hoặc có những kết quả về mặt xã hội* (như là giảm tỉ lệ nhiễm HIV, hiện tượng mang thai sớm, hiện tượng tai nạn giao thông do bia, rượu)

- *Các chỉ báo về kết quả* cần được lựa chọn liên quan đến mục tiêu mong đợi. Mục tiêu đối với giáo dục cần kì vọng ở *sự thay đổi về các mức độ kiến thức, thái độ, niềm tin và kỹ năng về các lĩnh vực liên quan* được đề cập trong mục tiêu 3 giáo dục cho mọi người (như tạo thu nhập, xung đột và bạo lực, lạm dụng ma túy, mang thai tuổi học đường, HIV/AIDS)

- *Các chỉ báo về quá trình* ở mục tiêu 6 của "Kế hoạch Hành động giáo dục cho mọi người" bao gồm thông tin về giáo dục kỹ năng mềm:

+ Người hoạt động: Học sinh *có động cơ*, giáo viên *được đào tạo* tốt...

+ Nội dung: Chương trình *phù hợp,* tài liệu học tập được đảm bảo

+ Quá trình: Các kĩ năng *được dạy và học như thế nào*

+ Môi trường học tập: Kết hợp đào tạo kỹ năng mềm với các điều kiện bổ trợ trong chính sách phát triển, môi trường tâm lý xã hội thuận lợi và gắn với các dịch vụ của cộng đồng.

2.3. Giáo dục kỹ năng mềm và tiếp cận kỹ năng mềm

Nâng cao toàn bộ các mặt của chất lượng giáo dục và đảm bảo có thể nhận rõ và đo được những kết quả đó về các kỹ năng cơ bản và kỹ năng mềm

2.3.1. Giáo dục kỹ năng mềm

2.3.1.1. Quan niệm về giáo dục kỹ năng mềm

Từ những phân tích về kỹ năng mềm và mục đích của giáo dục kỹ năng mềm có thể rút ra: *Giáo dục* kỹ năng mềm *là giáo dục cách sống tích cực trong xã hội*

hiện đại, là xây dựng những hành vi lành mạnh và thay đổi những hành vi, thói quen tiêu cực trên cơ sở giúp người học có cả kiến thức, giá trị, thái độ và các kỹ năng thích hợp

Giáo dục kỹ năng mềm có mục tiêu chính là làm thay đổi hành vi của người học từ thói quen thụ động, có thể gây rủi ro, mang lại hậu quả tiêu cực chuyển thành những hành vi mang tính xây dựng, tích cực và có hiệu quả để nâng cao chất lượng cuộc sống cá nhân và góp phần phát triển bền vững cho xã hội.

Đồng thời giáo dục kỹ năng mềm cần được thực hiện thống nhất trong nhiệm vụ giaó dục nhân cách toàn diện (theo các lĩnh vực văn hóa xã hội, theo các loại hình hoạt động của con người, theo cả 4 trụ cột trong giáo dục thế kỉ XXI) thông qua quá trình dạy học và giáo dục (theo nghĩa hẹp) vừa hướng tới mục tiêu hình thành khả năng tâm lý xã hội để người học có thể vượt qua những thách thức của cuộc sống, vừa phát triển toàn diện kiến thức, thái độ, hành động, phát triển toàn diện các chỉ số thông minh, và các lĩnh vực trí tuệ xúc cảm, trí tuệ xã hội....

Theo quan niệm mới trí tuệ là kết quả tương tác của con người với môi trường sống, đồng thời cũng là tiền đề cho sự tương tác ấy. Trong khi tương tác với môi trường sống, đòi hỏi con người có tương tác với môi trường xã hội. Việc cùng sống và hoạt động trong cộng đồng với nhiều người khác đòi hỏi phải có sự chú ý đến các quy luật xã hội, có sự thừa nhận và đánh giá theo những chuẩn mực xã hội, đồng thời sự chẩn đoán phù hợp về hành động của người khác để từ đó tổ chức, đặt kế hoạch và ra quyết định về hành động của bản thân. Những yêu cầu này đòi hỏi con người phải có một thành tố trí tuệ khác nữa ngoài trí thông minh (IQ) và trí sáng tạo (CQ), đó là trí tuệ xã hội. Trí tuệ xã hội là một dạng trí tuệ được định nghĩa là năng lực hoàn thành các nhiệm vụ trong hoàn cảnh có sự tương tác với người khác. Nó diễn ra trong hoạt động cùng với người khác, với mục đích, tâm lý và tính xã hội nhất định.

2.3.1.2. Các nguyên tắc giáo dục kỹ năng mềm

Các nguyên tắc thay đổi hành vi

Giáo dục kỹ năng mềm có thể vận dụng các nguyên tắc thay đổi hành vi, vì giáo dục kỹ năng mềm chủ yếu hướng vào thay đổi hành vi, thói quen tiêu cực của người học.

Thay đổi hành vi luôn là việc khó. Viện hàn lâm khoa học Mỹ (NAS) đã nghiên cứu và giới thiệu mô hình 7 nguyên tặc thay đổi hành vi của con người như sau:

- *Cung cấp thông tin là điểm khởi đầu* tất yếu của bất cứ sự cố gắng mong muốn thay đổi hành vi nào. Thông tin cần dễ hiểu và phù hợp với người học - đối tượng mà chúng ta muốn họ thay đổi hành vi.

- *Tập trung vào những thông điệp tích cực*, hình thành, duy trì và củng cố những hành vi lành mạnh và hướng tới cuộc sống tốt hơn cho mọi người trong cộng đồng. cần rất hạn chế sử dụng những thông điệp mang tính đe dọa để động viên sự thay đổi hành vi.

- *Giáo dục theo quy mô nhỏ và cần độ lâu về thời gian*

Giáo dục kỹ năng mềm chủ định xây dựng các kỹ năng để có hành vi lành mạnh. Điểm phân biệt giữa chương trình giáo dục kỹ năng mềm với các chương trình khác là: Trong khi các chương trình giáo dục khác thường chỉ cung cấp thông tin ngắn cho một số lớn người tham dự, thì chương trình kỹ năng mềm được tiến hành trong các nhóm nhỏ trong khoảng thời gian dài để động viên người tham gia chấp nhận những hành vi mới, để dạy mô hình các kỹ năng cần thiết nhằm đạt được những hành vi đó, để tiếp tục củng cố những kỹ năng mới cho đến khi người tham gia cảm thấy có thể thực hiện được những hành vi lành mạnh.

- *Khuyến khích tư duy phê phán trong các tình huống lựa chọn*

Mỗi cá nhân thường thích chấp nhận những hành vi mới nếu họ được lựa chọn nó trong số những phương án có thể trên cơ sở tự phân tích, phê phán và tìm ra phương án phù hợp với mình. Cho nên phương pháp giáo dục kỹ năng mềm cần hướng tới phát triển kỹ năng tư duy phê phán giúp người tham gia học được rất nhiều sự lựa chọn khi giải quyết những tình huống khó khăn.

- Tạo *ra môi trường khuyến khích sự thay đổi hành vi*

Vì sự thay đổi sẽ dễ dàng hơn nếu môi trường cũng khuyến khích sự thay đổi đó đối với cá nhân, nên các chương trình giáo dục kỹ năng mềm cần chú trọng cộng tác với cộng đồng một cách toàn diện để tạo ra môi trường khuyến khích sự thay đổi.

- *Tăng cường sử dụng giáo dục đồng đẳng*

Người mang ảnh hưởng có thể làm thúc đẩy những thay đổi, nên phương pháp đồng đẳng có thể được bổ sung vào các chương trình giáo dục kỹ năng mềm để tạo cơ sở thuận lợi cho sự thay đổi, cũng như chấp nhận hành vi mẫu của người khác.Tập huấn cho những người có tác động ảnh hưởng để họ có thể đóng vai trò mẫu trong nhóm của mình có thể giúp tăng đáng kể tác động của chương trình.

- *Phòng ngừa sự lặp lại thói quen cũ*

Sự tái phạm có thể xảy ra. Do đó bất kỳ một chương trình cần tìm đến sự thay đổi hành vi lâu dài thì cần xây dựng theo con đường duy trì những hành vi lành mạnh và giúp người tham gia đi theo đúng hành lang của những hành vi tích cực sau khi họ đã tái phạm.

Ngoài ra, để đạt được mục tiêu cần đảm bảo các nguyên tắc quan trọng đối với giáo dục kỹ năng mềm như sau:

- Tổ chức các hoạt động cho người học để phản ánh tư tưởng/suy nghĩ và phân tích các trải nghiệm trong cuộc sống của họ

- Khuyến khích người học thay đổi giá trị, thái độ và cách ứng xử cũ để chấp nhận những giá trị, thái độ, cách ứng xử mới

- Đặt tầm quan trọng vào giải quyết vấn đề, không chỉ là ghi nhớ những thông điệp hoặc các kỹ năng

- Cung cấp cơ hội cho người học tóm tắt/ tổng kết việc học của mình, giáo viên không tóm tắt thay họ

- Người học vận dụng kỹ năng và kiến thức mới vào các tình huống thực của cuộc sống

- Tổ chức các hoạt động học tập dựa trên cơ sở tôn trọng lẫn nhau giữa người dạy và người học

2.3.1.3. Giáo dục kỹ năng mềm dựa vào trải nghiệm

Bên cạnh cách tiếp cận cùng tham gia , giáo dục dựa vào trải nghiệm là cách tiếp cận quan trọng trong giáo dục kỹ năng mềm.

Giáo dục dựa vào sự trải nghiệm hay học tập qua kinh nghiệm dựa trên các hoạt động có hướng dẫn

Đây là hình thức học tập gắn liền với các hoạt động có sự chuẩn bị ban đầu và có phản hồi, trong đó đề cao kinh nghiệm chủ quan của người học.

Như vậy, trong hình thức học tập này, giáo *chỉ đóng vai trò là người hướng dẫn thúc đẩy việc trực tiếp trải nghiệm của học sinh,* đảm bảo quá trình học tập và lĩnh hội kiến thức của học sinh có ý nghĩa và lâu dài.

Giáo dục dựa vào sự trải nghiệm cũng luôn được hình dung như "mô hình học tập" trong đó nó được khởi động bằng kinh nghiệm đã có ban đầu, sau đó được tiếp tục bằng các quá trình phản hồi, thảo luận, phân tích và đánh giá kinh nghiệm.

Để phát triển kỹ năng mềm và những phẩm chất cần thiết của người học, John Dewey - nhà GD đã nhấn mạnh học bằng hành động, cơ sở cho học hoạt động

David A. Kolb, các chuyên gia giáo dục khác giới thiệu *học tập là kết quả của mối quan hệ giữa hai phương diện sau:*

- *Phương diện nhận thức* qua 2 kênh: Nhận thức thông qua những trải nghiệm cụ thể (hoặc nhận thức qua những trải nghiệm trực tiếp) và nhận thức qua tư duy thông hiểu (hoặc hình thành khái niệm trừu tượng).

- *Phương diện quá trình* thông qua 2 kênh: qua quan sát hoặc quan sát phản ánh hoặc qua hoạt động thực nghiệm.

Một phần quan trọng đối với học kỹ năng mềm là sự tương tác giữa kiến thức mới hoặc kinh nghiệm mới và kiến thức và kinh nghiệm đã có. Vận dụng *tư duy* và quá trình *hoạt động* là *trung tâm* của các hoạt động học kỹ năng mềm. Theo WHO (1993) kỹ năng mềm được học tốt nhất thông qua học hành động. Đồng thời, việc đạt được kĩ năng sống phụ thuộc vào quá trình học tập xã hội thông qua hoạt động nhóm.

Hầu hết các mô hình giáo dục dựa vào sự trải nghiệm đều có tính tuần hoàn và chu kỳ với các giai đoạn cơ bản:

- Giai đoạn "Trải nghiệm": bắt đầu từ hành động trong đó khai thác kinh nghiệm đã có gắn liền với bối cảnh (cũ) mà người học đã trải qua.

- Giai đoạn "Phản hồi kinh nghiệm": xảy ra khi người học sử dụng kinh nghiệm đã có của mình để xử lý các sự việc, sự kiện đang xảy ra và phản hồi, chia sẻ những điều thu được, chưa được.

- Giai đoạn học kiến thức và kinh nghiệm mới tạo ra những hiểu biết mới (hay học lý thuyết)

- Giai đoạn thực nghiệm tương ứng với việc người học áp dụng những kiến thức và kinh nghiệm vừa mới lĩnh hội (giai đoạn 3) vào các bối cảnh hoặc sự việc mới và kinh nghiệm cứ thế được tạo ra. Hiểu biết và kinh nghiệm của người học được nâng cao.Quá trình học tập phải liên tục

2.3.1.4. Các con đường giáo dục kỹ năng mềm

Giáo dục kỹ năng mềm được thực hiện trước hết trong quá trình giáo dục ở nhà trường

- Năng lực tâm lý xã hội là một quá trình học tập được thực hiện thông qua truyền thống, văn hóa, gia đình, cộng đồng, và niềm tin. Quá trình học để có khả năng

tâm lý xã hội được thực hiện cả trong nhà trường và ngoài nhà trường cũng như thông qua các kênh/ nguồn khác nhau. Tuy nhiên tốc độ phát triển kinh tế xã hội đã làm cho con người ngày càng biệt lập và mang tính cá nhân. Gia đình trở lên nhỏ hơn và con người ít có cơ hội để học khả năng tâm lý xã hội qua truyền thống và văn hóa cộng đồng hơn trước đây. Mọi người đều thiếu khả năng tâm lý xã hội và phát triển. Vì vậy cần tăng cường năng lực tâm lý xã hội cho người học ngay trong đời sống nhà trường thông qua giáo dục kỹ năng mềm.

- Kỹ năng mềm cần phải là một phần trong chương trình đang diễn ra trong nhà trường. Điều này có nghĩa là giáo dục kỹ năng mềm trước hết phải được giáo dục trong nhà trường. Một sô nghiên cứu nhấn mạnh rằng kỹ năng mềm cần được dạy trong chương trình của nhà trường hơn là nhiệm vụ biệt lập tách khỏi chương trình bình thường của nhà trường (Brolin & D Alozon 1979, Cipani 1988; Cronin, Lord & Wendling 1991; Lewis & Taymens 1992). Dạy kỹ năng sống còn cần phải được chứa đựng trong tất cả các môn khoa học thông qua nhấn mạnh mối quan hệ giữa học tập và các hoạt động sống hàng ngày. Đồng thời cần coi việc dạy các kỹ năng xã hội với tư cách là một khía cạnh của kỹ năng mềm

Kỹ năng mềm được giáo dục trong nhà trường, có thể thông qua:

Học kỹ năng mềm thông qua quá trình dạy học các môn học, các nội dung giáo dục - thông qua tiếp cận kỹ năng mềm.

Tiếp cận kỹ năng mềm là gì?

Tiếp cận kỹ năng mềm đề cập đến quá trình tương tác giữa dạy và học tập trung vào kiến thức, thái độ và kỹ năng cần đạt được để có những hành vi giúp con người có trách nhiệm cao đối với cuộc sống riêng bằng cách lựa chọn cuộc sống lành mạnh, kiên định từ chối sự ép buộc tiêu cực và hạn chế tối đa những hành vi có hại.

Tiếp cận kỹ năng mềm có những điểm gì khác với các cách tiếp cận khác?

- *Tập trung làm thay đổi hành vi* như là mục tiêu đầu tiên của tiếp cận kỹ năng mềm, là điểm *(yếu tố phân biệt thứ nhất)* làm cho tiếp cận kỹ năng mềm khác với các cách tiếp cận khác như cách tiếp cận dạy học chỉ đơn giản để thu được thông tin.

- *Yếu tố thứ 2* để phân biệt tiếp cận kỹ năng mềm với các cách tiếp cận khác là trong cách tiếp cận kỹ năng mềm tồn tại sự hài hòa 3 thành tố:

+ Kiến thức (hoặc thông tin)

+ Thái độ /giá trị

+ Các kỹ năng - Đây là thành tố giúp phát triển hoặc thay đổi hành vi có hiệu quả nhất. Kỹ năng bao gồm các kỹ năng liên nhân cách và các kỹ năng tâm lý - xã hội.

Nếu như các phương pháp thu nhận thông tin có thể tập trung chủ yếu vào thành tố kiến thức, thì tiếp cận kỹ năng mềm chứa đựng hài hòa cả 3 thành tố kiến thức, thái độ và kỹ năng.

Kinh nghiệm thực tiễn cho thấy hành vi có tính ổn định và khó thay đổi hơn, nên đòi hỏi có những cách tiếp cận mạnh mẽ hơn so với sự thay đổi kiến thức và thái độ. Mặc dù thông tin cần cho sự thay đổi hành vi, nhưng nó chưa đủ để có kết quả *do chưa đạt được sự hài hòa cần thiết của 3 thành tố cơ bản này*. Mục tiêu của tiếp cận kỹ năng mềm là thúc đẩy những hành vi xã hội lành mạnh để ngăn ngừa và giảm những hành vi có nguy cơ, đồng thời tiếp cận kỹ năng mềm cũng tạo ra tác động đối với các thành tố thái độ và kiến thức.

- *Yếu tố phân biệt thứ 3:* Những thách thức đối với hệ thống giáo dục và đánh giá. Một số hành vi của người học cần thay đổi vì nó liên quan đến sự rủi ro, mạo hiểm, cho nên mục tiêu của tiếp cận kỹ năng mềm là tạo ra tác động đối với những hành vi mạo hiểm đó. Hệ thống giáo dục hiện nay nhìn chung chưa tập trung vào sự thay đổi hành vi và thường ở mức mong muốn thay đổi về kiến thức. Do đó hệ thống giáo dục sẽ gặp thách thức đáng kể trong việc thực hiện tiếp cận kỹ năng sống. Cho nên với mục tiêu cao nhất là thay đổi hành vi, tiếp cận kỹ năng mềm sẽ không *giới thiệu toàn bộ những thông tin để hiểu về chủ đề, mà chỉ giới thiệu những thông tin được coi là cần thiết có ảnh hưởng đến thái độ và để đạt được mục tiêu là làm giảm thiểu những hành vi mạo hiểm và thúc đẩy những hành vi tích cực*. Kết quả là có những sự thay đổi tích cực về cả kiến thức, thái độ, giá trị và các kỹ năng trên cơ sở của kiến thức và các giá trị đó:

Muốn đạt được mục tiêu giáo dục kỹ năng mềm thông qua con đường này thì giáo viên cần quan tâm tổ chức dạy học theo hướng tập trung vào sự thay đổi hành vi của người học trên cơ sở đảm bảo sự hài hòa cả kiến thức, thái độ/ giá trị và hành vi. Đặc biệt cần chú ý phát triển tư duy phê phán và tư duy sáng tạo - là những kỹ năng mềm, những năng lực hợp phần tạo nên những kỹ năng mềm khác của con người.

Bốn trụ cột trong giáo dục là cách tiếp cận kỹ năng mềm

Hội nghị giáo dục thế giới đã làm sáng tỏ một quan điểm rằng: giáo dục muốn bồi dưỡng năng khiếu và tiềm năng của cá nhân, phát triển cá tính của người học

giúp cải thiện cuộc sống của họ và làm thay đổi xã hội thì cần phải chú trọng đến việc nắm được các kỹ năng. Bên cạnh các kỹ năng thực hành, kỹ năng thể chất, chúng ta còn cần thêm các kỹ năng mềm - những kỹ năng làm cho con người có thể học và sử dụng kiến thức để phát triển khả năng phân tích và phán đoán giúp làm chủ được cảm xúc, cuộc sống và có quan hệ phù hợp với người khác.

Nếu giáo dục muốn đáp ứng những nhu cầu cụ thể của người học thì tiếp cận kỹ năng mềm đối với giáo dục cần bao hàm tất cả các khía cạnh của các kỹ năng thực hành và các kỹ năng tâm lý xã hội. Giáo dục cần phải quan tâm xem xét các dạng khác nhau của kỹ năng thể hiện các phương diện khác nhau của đời sống con người.

Chương trình hành động Dakar đã tuyên bố rằng: tất cả thế hệ trẻ và những người lớn có quyền được hưởng một nền giáo dục đảm bảo cho người học "học để biết, học để làm, học để chung sống với mọi người, học để tự khẳng định mình" dựa trên bốn trụ cột của giáo dục trong báo cáo của Delors. Bốn trụ cột này chính là một cách tiếp cận kỹ năng mềm dựa trên sự kết hợp giữa khả năng tâm lý xã hội (học để biết, học để chung sống với mọi người, học để tự khẳng định mình) với các kĩ năng thực hành, kỹ năng tâm vận động (học để làm).

Do đó cần xác định rõ nội dung các vấn đề cần giáo dục theo cách tiếp cận 4 trụ cột trong giáo dục thế kỉ 21, nghĩa là cần *xác định rõ những yêu cầu cụ thể như những chỉ báo* trong từng nội dung "Học để biết", "Học để chung sống với mọi người", "Học để tự khẳng định mình", "Học để làm" là gì để định hướng hoạt động, đồng thời là cơ sở để đánh giá kết quả giáo dục kỹ năng mềm.

Sau đây là một ví dụ về nội dung và các tiêu chí đánh giá "Giáo dục phòng tránh lạm dụng trò chơi điện tử" theo cách tiếp cận 4 trụ cột (thực chất là tiếp cận kỹ năng mềm trong giáo dục)

- ***Học để biết (Kỹ năng nhận thức)***

- Biết được biểu hiện của việc lạm dụng game;
- Nhận ra được nguyên nhân gây nghiện game;
- Biết cách khai thác mặt tích cực của game
- Biết cách tránh mặt tiêu cực của game
- Biết phân biệt được mặt tích cực và tiêu cực của việc chơi game
- Biết cách ứng phó, đương đầu với sức hấp dẫn của game
- Biết dừng việc chơi game đúng lúc

- Biết được những quy định của nhà nước về việc chơi game

- ***Học để tự khẳng định mình (Các kỹ năng cá nhân)***

- Xác định hệ thống giá trị của bản thân, giúp cho mình độc lập với ảnh hưởng với sức hấp dẫn của game

- Tôn trọng giá trị của bản thân

- Không xem thế giới ảo là lẽ sống

- Lấy thế giới thực làm lẽ sống

- Tự chủ, tự quyết định đối với việc chơi game

- Tự tin vào khả năng kiềm chế với sức hấp dẫn của game

- Không hài lòng với việc lạm dụng game

- Cương quyết dừng lạm dụng game

- Tôn trọng quy định của nhà nước về việc chơi game

- ***Học để cùng chung sống (Các kỹ năng xã hội)***

- Ngăn chặn và không ủng hộ, không khuyến khích người khác lạm dụng game

- Chia sẻ những hiểu biết và kinh nghiệm của bản thân về game với những người xung quanh.

- Học hỏi người khác kinh nghiệm ứng phó với việc lạm dụng game

- Cương quyết từ chối sự lôi kéo, rủ rê, ép buộc của bạn bè đối với sự lạm dụng game

- Hỗ trợ, động viên người khác từ bỏ việc lạm dụng game

- Khuyến khích người khác chơi game tích cực

- Giúp người khác thực hiện đúng quy định của nhà nước về việc chơi game

- ***Học để làm (Các kỹ năng thực tiễn)***

- Tránh được mặt tiêu cực của game

- Khai thác mặt tích cực của game

- Không lạm dụng game

- Không sống trong thế giới ảo

- Sống trong thế giới thực

- Sử dụng game hợp lý

- Dừng việc chơi game đúng lúc

- Thực hiện đúng quy định của nhà nước về việc chơi game

Đầu ra hay kết quả mong đợi trong giáo dục kĩ năng sống đều được xét trên *3 phương diện của ứng xử*, đó là: kiến thức, thái độ và kỹ năng.

Học kỹ năng mềm thông qua đào tạo chuyên biệt

Mục tiêu của giáo dục kỹ năng mềm là nhằm giúp người học thay đổi cách ứng xử của mình theo hướng tích cực, hiệu quả. Chỉ có cách học dựa trên tự khám phá bản thân hoặc tự lĩnh hội thì mới giúp con người thay đổi căn bản hành vi của mình. Bản chất của nó chính là sự trải nghiệm. Hoạt động này, có ưu thế là điều kiện thời gian thoải mái hơn giờ lên lớp, nên vận dụng trải nghiệm thuận lợi hơn. Chính vì vậy, khi thiết kế nội dung và tổ chức giáo dục kỹ năng mềm cần quan tâm khai thác kiến thức, kinh nghiệm và kĩ năng đã có của học sinh.

Quá trình học nhấn mạnh đến kỹ năng mềm được phân tích như sau:

Bước 1: Khám phá

Mục tiêu: Khuyến khích người học xác định những khái niệm, kỹ năng liên quan đến bài học

Tiến trình: Giảng viên và người học lập kế hoạch để tạo ra trải nghiệm. Giảng viên giúp người học xử lý các kiến thức đã có để tổ chức và phân loại các kiến thức đó

Các kỹ thuật quan trọng: bao gồm động não, phân loại; thảo luận, phản hồi, những câu hỏi đóng, mở. Vai trò của giảng viên là lập kế hoạch, bắt đầu, hỏi và ghi nhận. Vai *trò của* người học là chia sẻ, trao đổi và phân tích kiến thức của họ bằng cách trả lời các câu hỏi quá trình và ghi nhận thông tin

Bước 2: Kết nối

Mục tiêu: Giới thiệu những thông tin và kĩ năng mới bằng cách xây dựng cầu nối để kết gắn kinh nghiệm trước đó của người học (cái đã biết) và cái chưa biết (thông tin mới). Cây cầu sẽ kết nối kinh nghiệm của người học với chủ đề bài học

Tiến trình: Giảng viên giới thiệu mục tiêu của bài học và liên hệ với những kiến thức thu thập được chia sẻ trong bước khám phá. Giảng viên sau đó tổ chức giới thiệu những thông tin mới và kiểm tra sự nắm bắt thông tin mới, cung cấp ví dụ bổ sung (nếu cần) để người học có thể hiểu được.

Các kĩ thuật dạy học quan trọng: bao gồm chia nhóm, trình bày của người học, thảo luận nhóm, sử dụng các thông tin dạy học, sử dụng mẫu đóng vai …

Giáo viên giả định vai trò cuả nhà giáo dục, còn người học đóng vai trò của người tiếp nhận và phản hồi quan điểm của mình hỏi và trình bày thông tin.

Bước 3: Thực hành

Mục tiêu: tạo cơ hội cho người học thực hành sử dụng những kiến thức và kĩ năng mới trong ngữ cảnh đầy đủ ý nghĩa. Giảng viên đưa ra những hướng dẫn để người học tránh được những cách thực hiện không đúng do chưa hiểu

Tiến trình: Giáo viên giới thiệu hoạt động, mà để thực hiện nó người học phải sử dụng những thông tin hoặc kĩ năng mới. Người học làm việc theo nhóm, theo cặp hoặc các nhân để hoàn thành nhiệm vụ. Giáo viên giám sát công việc và cung cấp thông tin phản hồi ngay. Giảng viên hỏi các câu hỏi để giúp người học phản ánh họ học như thế nào

Các kỹ thuật dạy học quan trọng: Kỹ thuật rất đa dạng dựa trên hoạt động,bao gồm cả các trò chơi ngắn, viết sáng kiến, mô phỏng, câu hỏi, trò chơi và làm việc nhóm. Vai trò của giảng viên là đưa ra các hướng dẫn, là người tạo điều kiện và giúp đỡ. Người học đóng vai trò của người hoạt động và khám phá

Bước 4: Vận dụng

Mục tiêu: Cung cấp cơ hội cho người học tích hợp mở rộng và vận dụng thông tin và kỹ năng mới vào tình huống mới

Tiến trình: Người dạy và người học lập kế hoạch hoạt động ở các lĩnh vực nội dung môn học khác nhau mà nó đòi hỏi vận dụng kiến thức và kĩ năng mới. Người học làm việc theo nhóm, theo cặp hoặc cá nhân để hoàn thành nhiệm vụ. Người dạy và người học hỏi và trả lời các câu hỏi quá trình để giúp đánh giá kết quả học tập

Kỹ thuật dạy học quan trọng: Kỹ thuật thích hợp cho bước này bao gồm phương pháp học tập hợp tác, trình bày nhóm hoặc cá nhân và hoạt động nhóm. GV đóng vai trò hỗ trợ và đánh giá, người học đòng vai trò người lập kế hoạch, người sáng tạo, thành viên nhóm, người giải quyết vấn đề, người trình bày và người đánh giá

Giáo dục kỹ năng mềm là làm thay đổi thói quen theo hướng tích cực, để có thói quen được thay đổi một cách bền vững thì nhà trường không chỉ cần giáo dục kỹ năng

mềm qua bài học, mà còn cần phải phối hợp với cộng đồng để tổ chức các hoạt động học tập thông qua việc giải quyết vấn đề của cộng đồng. Một trong những nguyên tắc thay đổi hành vi (hay cách ứng xử) là phải tạo ra môi trường khuyến khích sự thay đổi. Sự thay đổi thói quen của con người sẽ thuận lợi hơn nếu trong cộng đồng chấp nhận và ủng hộ sự thay đổi đó.

Thông qua dịch vụ tham vấn

Tham vấn là gì?

Đó là một quá trình trợ giúp trong đó người cán bộ được đào tạo về chuyên môn sử dụng các kỹ năng để giúp đỡ thân chủ khai thác tình huống, xác định và triển khai những giải pháp khả thi trong giới hạn cho phép để vượt qua những khó khăn mình gặp phải

Dịch vụ tham vấn có thể tìm thấy ở các vặn phòng/ trung tâm tham vấn ở ngoài nhà trường. Nhưng cũng có thể tìm thấy dịch vụ tham vấn ở trong nhà trường. Ở các nước phát triển với mục đích vì lợi ích giáo dục tốt nhất cho mọi sinh viên, làm tăng sự khỏe mạnh và kết quả học tập của sinh viên … ở các trường đã có văn phòng hoặc các chuyên gia về Tâm lý học đường. Tâm lý học trường học/ học đường rất đa dạng, *nó được hợp thành không chỉ từ những can thiệp trực tiếp(như liệu pháp tâm lý, tham vấn) mà còn từ cả những can thiệp gián tiếp (như tư vấn), đánh giá và lượng giá chương trình can thiệp.*

Tâm lý học đường thực hiện sự hỗ trợ nhà trường thông qua "Tư vấn học đường". Tư vấn nhà trường/ học đường là quá trình trong đó nhà tư vấn làm việc trong trường học nhằm cung cấp dịch vụ cho người được tư vấn phương pháp, kiến thức để họ nâng cao/ cải thiện hành vi mà họ mong muốn ở sinh viên thông qua hệ thống giải quyết vấn đề

Vai trò của người làm tư vấn học đường là cung cấp dịch vụ/ hỗ trợ *gián tiếp*, giúp giảng viên giải quyết vấn đề của sinh viên (*Nhà tư vấn làm việc trực tiếp với cha mẹ, giảng viên, không phải trực tiếp với sinh viên*). Nhà tư vấn học đường giúp giảng viên xoay sở với số đông sinh viên. Trong khi đó, trong thực tế nhà trường nào cũng luôn tồn tại một tỉ lệ nhất định những học sinh cần sự *giúp đỡ trực tiếp* của các chuyên gia / nhà tham vấn bằng dịch vụ tham vấn học đường .

Do đó tâm lý học đường cũng hỗ trợ sinh viên một cách trực tiếp thông qua dịch vụ tham vấn học đường

Sự khác nhau giữa tham vấn và tư vấn :

Tham vấn	**Tư vấn/ cố vấn**
Là một cuộc nói chuyện mang tính cá nhân giữa nhà tham vấn với một hoặc một vài người đang cần sự hỗ trợ để đối mặt với khó khăn hoặc thách thức trong cuộc sống. Tham vấn khác nói chuyện ở chỗ trọng tâm của cuộc tham vấn nhằm vào người nhận tham vấn	Là một cuộc nói chuyện giữa một " chuyên gia" về một lĩnh vực nhất định với một hoặc nhiều người đang cần lời khuyên hay chỉ dẫn về một vấn đề nào đó
Nhà tham vấn hỗ trợ thân chủ ra quyết định bằng cách giúp họ xác định và làm sang tỏ vấn đề, xem xét tất cả các khả năng, và đưa ra lựa chọn tối ưu nhất cho chính họ sau khi xem xét kỹ lưỡng các quan điểm khác nhau	Nhà tư vấn giúp thân chủ ra quyết định bằng cách đưa ra những lời khuyên mang tính chuyên môn"
Mối quan hệ tham vấn quyết định kết quả đạt được của quá trình tham vấn; nhà tham vấn phải xây dựng lòng tin với thân chủ và thể hiện thái độ thừa nhận, thông cảm và không phán.xét	Mối quan hệ giữa nhà tư vấn và thân chủ không quyết định kết quả tư vấn bằng kiến thức và sự hiểu biết của nhà tư vấn về lĩnh vực mà thân chủ đang cần tư vấn
Tham vấn là một quá trình gồm nhiều cuộc nói chuyện hoặc gặp gỡ liên tục(*bởi vì những vấn đề của mỗi người hình thành và phát triển trong một khoảng thời gian, do đó cũng cần có thời gian để giải quyết chúng)*	Quá trình tư vấn có thể chỉ diễn ra trong một lần gặp gỡ giữa thân chủ và nhà tư vấn. Kết quả tư vấn không lâu bền; vấn đề sẽ lặp lại vì các nguyên nhân sâu xa của vấn đề chưa được giải quyết
Nhà tham vấn thể hiện sự tin tưởng vào khả năng tự ra các quyết định tốt nhất của thân chủ; vai trò của nhà tham vấn chỉ là" lái" cho thân chủ tới những hướng lành mạnh nhất	Nhà tư vấn nói với thân chủ về những quyết định họ cho là phù hợp nhất đối với tình huống của thân chủ thay vì tăng cường khả năng cho thân chủ

Nhà tham vấn có kiến thức về hành vi và sự phát triển của con người. Họ có các kĩ năng nghe và giao tiếp, có khả năng khai thác những vấn đề và cảm xúc của thân chủ	Nhà tư vấn có kiến thức về những lĩnh vực cụ thể và có khả năng truyền đạt những kiến thức đó đến người cần hỗ trợ hay hướng dẫn trong lĩnh vực đó
Nhà tham vấn giúp thân chủ nhận ra và sử dụng những khả năng và thế mạnh riêng của họ	Tập trung vào thế mạnh của thân chủ không phải là xu hướng chung của tư vấn
Nhà tham vấn phải thông cảm và chấp nhận vô điều kiện với những cảm xúc và tính cảm của thân chủ	Nhà tư vấn đưa ra những lời khuyên, họ không quan tâm đến việc thể hiện sự thông cảm hay chấp nhận thân chủ
Thân chủ làm chủ cuộc nói chuyện; nhà tham vấn lắng nghe, phản hồi, tổng kết và đặt câu hỏi	Sau khi thân chủ trình bày vấn đề, nhà tư vấn làm chủ cuộc nói chuyện và đưa ra những lời khuyên

Trong tham vấn để giáo dục kỹ năng mềm hay để học sinh/ thân chủ thay đổi hành vi theo hướng tích cực, nhà tham vấn thường sử dụng mô hình nhận thức hành vi để giúp cho thân chủ thay đổi niềm tin sai lệch dẫn đến hành vi tiêu cực.

Thông thường học sinh thường mắc phải những lỗi về mặt nhận thức như:

- Bóp méo sự thật dựa trên kinh nghiệm
- Đánh giá không hợp lý, phóng đại và xuyên tạc của suy luận

Nhà giáo dục dù có thành công trong việc giúp học sinh nhận ra cách họ suy nghĩ có thể làm ảnh hưởng đến hành vi, thành công của họ, thì vẫn cần phải thử thách niềm tin và những suy nghĩ không lành mạnh và phát triển một triết lý sống, niềm tin mới hiệu quả. Chính triết lý và niềm tin đó làm điểm tựa và chi phối cho những thái độ và hành vi tích cực mang tính xây dựng làm cho họ có kỹ năng mềm.

2.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến chất lượng giáo dục kỹ năng mềm

Để đảm bảo chất lượng giáo dục nói chung và chất lượng giáo dục kỹ năng mềm nói riêng cần phải xem xét đến các yếu tố sau:

2.3.2.1. Tương tác người dạy và người học

Nhìn chung, trung tâm của mọi việc trong giáo dục là tương tác giữa người dạy và người học. Điều đó có nghĩa là chất lượng được tạo ra trong quá trình tương tác này

Chương trình Dakar về hành động giáo dục cho mọi người đã đưa ra nhu cầu đặc biệt về "đào tạo giáo viên tốt và các kỹ thuật học tập tích cực" để tác động đến giáo dục. Điều này càng quan trọng trong lĩnh vực giáo dục kỹ năng mềm, để cho việc thực hiện chương trình có hiệu quả giảng viên cần phải thay đổi cách dạy, phong cách học và sử dụng các dạng khác nhau của phương pháp tương tác để khích lệ sự tham gia.

2.3.2.2. Nội dung: Chương trình và tài liệu dạy học

Tiếp cận kỹ năng mềm thể hiện việc vận dụng vào thực tế cuộc sống những kiến thức, thái độ, kỹ năng và sử dụng các phương pháp dạy học tương tác. Với ý nghĩa đó, tiếp cận kỹ năng mềm có thể sử dụng để cải thiện bất cứ một chủ đề nào của chương trình nội dung dạy học như: lịch sử, khoa học, hòa bình, quyền con người, giáo dục công dân, sức khỏe, toán, giáo dục nghề nghiệp và những chủ đề khác. Nội dung giáo dục cần phù hợp với kinh nghiệm, nhu cầu của cả học sinh nam và nữ, cũng như nhu cầu của xã hội. Các chương trình kỹ năng mềm về bất cứ chủ đề nào được coi là hiệu quả thì cần phải đưa ra mô hình thực hành về kỹ năng tư duy phê phán, kỹ năng giải quyết vấn đề/ ra quyết định (học để biết), các kỹ năng để tự kiểm sóat bản thân, đương đầu với những cú sốc và tình cảm (học để tự khẳng định) và các kỹ năng giao tiếp liên nhân cách (học để chung sống với mọi người) cũng như các kĩ năng thực hành (Học để làm) để thực hiện những hành vi mong muốn.

Chương trình và tài liệu dạy/ học là những thành tố cốt lõi của giáo dục, nó là một thành phần bổ trợ cho người giáo viên giỏi và người học muốn tìm tòi. Do đó, điều quan trọng đối với người biên soạn chương trình là phải tính đến cả người dạy và người học khi xây dựng tài liệu sử dụng cách tiếp cận kỹ năng mềm và gắn kết trực tiếp các ví dụ, hình ảnh minh họa với các kinh nghiệm và hứng thú của cả học sinh nữ và nam. Mặc dù các tài liệu thông thường như tranh ảnh, chuyên khảo, tờ rơi, tạp chí, sách... ngày càng nhiều hơn, nhưng vẫn cần những phương tiện dạy học (như đĩa CD-Rom, đưa phương tiện) và các phương tiện biểu đạt khác (các chương trình vô tuyến và truyền thanh học sinh).

2.4. Đánh giá kết quả giáo dục kỹ năng mềm

UNESCO khu vực kì vọng sẽ đưa ra những chỉ dẫn đo đạc, đánh giá và xây dựng các công cụ kiểm tra về kết quả giáo dục kỹ năng mềm trên cơ sở nghiên cứu và có thử nghiệm trong giai đoạn 2 của dự án khu vực nghiên cứu về giáo dục kỹ năng mềm.

Quan điểm chung về vấn đề này là: Kết quả học kỹ năng mềm thể hiện ở điều chương trình kỹ năng mềm có đạt được mục tiêu tác động đến hành vi người học hay không?

2.4.1. Đánh giá theo cách tiếp cận kỹ năng mềm

Xuất phát từ quan điểm Bốn trụ cột của giáo dục thế kỉ 21 là một cách cách tiếp cận kỹ năng mềm trong giáo dục UNESCO đã gợi ý nội dung đánh giá kỹ năng mềm về từng vấn đề theo 4 trụ cột bao gồm những ý cơ bản sau:

2.4.1.1. Học để biết thể hiện ở

- *Mức độ xã hội:* Đã có luật, các chính sách và các dịch vụ công liên quan đến các vấn đề liên quan đến nội dung giáo dục đó hay chưa

- *Mức độ cá nhân:* Người học có đầy đủ thông tin cần thiết về những vấn đề đặt ra cũng như những dịch vụ có sẵn trong vùng họ sống không?

2.4.1.2. Học để tự khẳng định mình

- Người học có quan tâm đến vấn đề đó không? Họ có cảm thấy trách nhiệm và tin rằng cần phải thực hiện các bước và biện pháp phản đối hay chấp thuận tình huống đặt ra không? Họ có tự thấy mình là người đại diện chính trong việc quyết định tương lai không?

2.4.1.3. Học để chung sống với người khác thể hiện ở

Những kiến thức và kinh nghiệm về vấn đề có được chia sẻ với các thành viên khác trong cộng đồng hay không? Có những hệ thống hỗ trợ nào để làm điểm tựa?

2.4.1.4. Học để làm thể hiện ở

Các bước mà cá nhân cần thực hiện để thể hiện sự quan tâm đối với vấn đề đặt ra là gì?

2.4.2. Nguyên tắc 3 về đánh giá kỹ năng mềm của UNESCO

Thước đo các kỹ năng mềm *và tác động của nó đối với xã hội và cá nhân cần phải là một hợp phần trong đánh giá của giáo dục.* Trong đó đã đưa ra các khuyến nghị:

- Việc đo tác động của đào tạo kỹ năng mềm *cần phải so sánh với kết quả đánh giá, xem chương trình đó có đạt mục tiêu ảnh hưởng đến kiến thức, thái độ, kĩ năng và hành vi của nhóm hưởng lợi hay không*. Đào tạo kỹ năng mềm trước hết phải được đánh giá ở 3 mức độ sau:

- *Kết quả ngắn hạn:* Phát triển các kỹ năng của người học (như là biết ra quyết định, biết kiên định, biết thương lượng, biết thuyết phục...)

- *Kết quả trung hạn:* Sự thay đổi hay duy trì những hành vi hiện tại của người học (có giảm sử dụng ma túy, bỏ hút thuốc lá hay không...)

- *Kết quả dài hạn:* Đạt được các mục tiêu của chương trình như: thay đổi thực trạng hoặc có những kết quả về mặt xã hội (tỷ lệ nhiễm HIV giảm, hiện tượng mang thai sớm, hiện tượng tai nạn giao thông do bia, rượu ít hơn).

2.4.3. Mô hình Kirkpatrick 4 mức độ đánh giá

Giáo dục kỹ năng mềm thông qua các chương trình hoạt động chuyên biệt có thể xem là đào tạo, huấn luyện kỹ năng mềm, vì để thay đổi hành vi, thói quen cũ cần tiến hành theo phương thức đào tạo. Đánh giá kết quả của việc học tập trong giáo dục có thể vận dụng thang đo của Bloom trong về phương diện nhận thức, còn đánh giá kết quả đào tạo có thể vận dụng *"Mô hình Kirkpatrick 4 mức độ"*:

Bốn mức độ đánh giá theo Karpatric
Mức 1: Phản hồi chất lượng đào tạo
Mức 2: Kiến thức, kỹ năng đã học được, kỹ năng nào cần được nâng cao
Mức 3: hành vi. Đánh giá ảnh hưởng, có áp dụng điều đã học vào thực tiễn không
Mức 4: Đánh giá ảnh hưởng đào tạo đối với tổ chức/ tập thể

Tóm lại

Giáo dục kỹ năng mềm và tiếp cận kỹ năng mềm trong giáo dục là điều tất yếu để nâng cao chất lượng giáo dục và để người học có thể đáp ứng những thách thức của cuộc sống. Những nội dung nào hàm chứa kỹ năng mềm thì cần xây dựng những chủ đề có nội dung và phương pháp hướng tới hình thành/ giáo dục những kỹ năng mềm chuyên biệt đó.

Đồng thời, quá trình đào tạo trong nhà trường cần phải được tổ chức theo hướng tiếp cận kỹ năng mềm đảm bảo sự tương tác giữa người dạy - người học và người học với nhau theo phương thức cùng tham gia, đảm bảo đạt được kết quả tổng hợp, toàn diện của cả kiến thức, thái độ, giá trị và kỹ năng, đảm bảo cho người học Học để biết, Học để làm, Học để tự khẳng định mình, Học để chung sống với mọi người...

Sự thay đổi về hành vi bao giờ cũng khó khăn hơn thay đổi về nhận thức, do đó cùng với việc thực hiện giáo dục kỹ năng mềm và tiếp cận kỹ năng mềm trong giáo dục còn phải chú ý đến khâu giám sát và đánh giá kết quả kỹ năng mềm của người học. Do đó, cần xây dựng các tiêu chí đánh giá với các mức độ kỹ năng mềm cần đạt được phù hợp với người học.

2.3.2.3. Quá trình và môi trường học tập

Môi trường học tập cần phải lành mạnh, an toàn và có khả năng bảo vệ. Tiếp cận kỹ năng mềm là cách tiếp cận dựa trên cá nhân và khả năng hành động của người đó. Để cách tiếp cận đó có hiệu quả cần phải coi trọng môi trường giáo dục không chỉ trong nhà trường mà còn ở gia đình và trong cộng đồng. Cần phải kết hợp đào tạo kỹ năng mềm với các điều kiện bổ sung như chính sách phát triển một môi trường tâm lý xã hội thuận lợi và gắn với các dịch vụ của cộng đồng.

Câu hỏi thảo luận

1) Vì sao cần tiến hành giáo dục kỹ năng mềm cho sinh viên?

2) Giáo dục kỹ năng mềm, tiếp cận kỹ năng mềm là gì? Phân biệt tiếp cận kỹ năng mềm và các tiếp cận khác?

3) Làm sáng tỏ 4 trụ cột trong giáo dục là tiếp cận kỹ năng mềm?

4) Phân tích những con đường giáo dục kỹ năng mềm?

5) Phân tích và so sánh cách đánh giá kỹ năng mềm?

BÀI 3: KỸ NĂNG GIAO TIẾP

3.1. KỸ NĂNG LẮNG NGHE

Lắng nghe tốt là khả năng ngừng suy nghĩ và làm việc của mình để hoàn toàn tập trung vào những gì mà ai đó đang nói. Chúng ta đều biết rằng việc mọi người không lắng nghe sẽ làm nảy sinh khó khăn trong mối quan hệ của họ. Và chúng ta biết rằng, khi gặp một người lắng nghe tốt, chúng ta thích thú khi ở bên cạnh họ.

3.1.1. Các mức lắng nghe

3.1.1.1. Lắng nghe thông tin ý kiến

- Đây là mức độ lắng nghe thông thường nhất mà tất cả mọi người đều thực hiện. Tuy vậy, không phải lúc nào chúng ta cũng có thể lắng nghe tốt ở mức độ này.

- Thông thường khi nghe người khác nói, chúng ta không chỉ tập trung vào những gì họ nói mà não của chúng ta đã có thể bắt đầu phân tích những điều nghe được bằng ngôn ngữ suy nghĩ của chính mình.

- Có những lúc người nói chưa kết thúc, chúng ta đã vội vàng suy đoán hoặc nghĩ những điều muốn nói để đáp lời. Trong những trường hợp như vậy, thông tin tiếp nhận có thể không đầy đủ và có thể dẫn đến quyết định không phù hợp.

3.1.1.2. Lắng nghe cảm xúc, tình cảm

- Đây là mức độ lắng nghe sâu hơn vào đời sống nội tâm của người nói. Cảm xúc của người nói có thể là tức giận, bối rối, căng thẳng, ngượng ngừng, chán nản, vui vẻ...

- Để lắng nghe được tình cảm của người nói, chúng ta thường lắng nghe âm lượng, cường độ giọng nói, nét mặt, cử chỉ...

Vì vậy, việc quan sát rất cần để chúng ta "nghe" tình cảm của người nói.

3.1.1.3. Lắng nghe động cơ

- Lắng nghe đông cơ là mức độ khó nhất của nghệ thuật lắng nghe. Nhiều khi chính người nói cũng chưa nhận thức rõ ràng về động cơ của mình. Nhiều khi người nói cũng chưa nhận thức rõ ràng về động cơ của chính mình.

- Lắng nghe tốt giúp cá nhân khám phá ra lý do khiến một người nói ra điều đó, làm những việc đó.

- Động cơ của người nói là ý thức tiềm ẩn đằng sau những lời nói và hành vi của họ. Đó thường là những điều chưa được nói ra và có thể không bao giờ được thẳng thắn nói ra.

3.1.2. Những kỹ năng lắng nghe có hiệu quả

- Giữ yên lặng
- Thể hiện rằng bạn muốn nghe
- Tránh sự phân tán
- Thể hiện sự đồng cảm và tôn trọng
- Kiên nhẫn
- Giữ bình tĩnh
- Đặt câu hỏi
- Để những khoảng lặng

3.1.3. Những việc không nên làm khi lắng nghe

- Lơ đãng với người nói
- Cắt ngang lời người nói
- Liếc nhìn đồng hồ
- Đưa ra lời khuyên khi người nói không yêu cầu
- Đưa ra nhận xét, tranh luận với người nói trước khi nghe hết câu chuyện
- Áp đặt những ý kiến cá nhân vào những gì nghe được
- Nói chen vào khi người nói đang tìm cách diễn đạt
- Nghe đại khái, chỉ nhớ ý chính

3.1.4. Những kỹ năng giúp người khác nghe tốt

- Nói đúng lúc
- Nói ngắn gọn, dùng từ ngữ dễ hiểu, phù hợp với địa phương
- Giao lưu bằng mắt, biểu lộ tình cảm khi nói
- Đặt câu hỏi để thu hút sự chú ý
- Kết hợp những phương tiện sẵn có để thể hiện nội dung cần nói

- Chọn những nội dung người nghe thực hiện quan tâm

- Không nói quá nhiều nội dung một lúc

- Tạo không khí thoải mái, cởi mở

3.2. KỸ NĂNG ĐẶT CÂU HỎI

3.2.1. Đặc điểm của câu hỏi tốt

- Câu hỏi tốt là câu hỏi ngắn, rõ ý hỏi

- Câu hỏi tốt là câu hỏi có một ý hỏi

- Câu hỏi tốt là câu hỏi từ ngữ phù hợp với trình độ, kinh nghiệm của người nghe

- Câu hỏi tốt là câu hỏi phù hợp với chủ đề đang được đề cập.

3.2.2. Các loại câu hỏi

* ***Câu hỏi mở – Câu hỏi đóng:***

- *Câu hỏi đóng:*

+ Câu hỏi đóng thường nhận được câu trả lời là một từ, hoặc câu trả lời rất ngắn.

+ Câu hỏi đóng sẽ hiệu quả khi bạn muốn:

- Kiểm tra khả năng hiểu vấn đề của bạn hoặc người khác

- Kết thúc một cuộc thảo luận hoặc ra quyết định

+ Câu hỏi đóng đặt ra không đúng lúc có thể "giết chết" cuộc đối thoại và dẫn đến sự im lặng đáng sợ. Tốt nhất chúng ta nên tránh các câu hỏi dạng này khi câu chuyện đang trôi chảy.

- *Câu hỏi mở:*

+ Câu hỏi mở sẽ dẫn đến câu trả lời dài hơn và thường bắt đầu bằng cụm từ cái gì, tại sao hay bằng cách nào. Một câu hỏi mở đánh vào kiến thức, sự hiểu biết, quan điểm hoặc cảm xúc của người trả lời. Bạn cũng có thể sử dụng các cụm từ "Bạn hãy kể với tôi..." hay "Hãy diễn giải..." để đặt câu hỏi mở.

+ Câu hỏi mở sẽ phát huy tác dụng trong trường hợp

- Phát triển một cuộc trò chuyện mở

- Tìm kiếm thêm thông tin

- Tham khảo ý kiến người khác

** Câu hỏi "hình nón"*

- Kỹ thuật đặt câu hỏi dạng hình nón bắt đầu từ những câu hỏi chung, sau đó đi vào trọng tâm trong mỗi câu trả lời để hỏi sâu hơn theo từng cấp độ. Loại câu hỏi này phổ biến khi người điều tra muốn lấy thông tin từ nhân chứng:

- Câu hỏi hình nón hữu dụng cho các tình huống

+ Tìm thêm thông tin về một chi tiết cụ thể

+ Thu hút hoặc làm tăng sự tin tưởng của người đang nói chuyện với bạn

** Câu hỏi thăm dò*

- Sử dụng câu hỏi thăm dò là một cách tìm kiếm thông tin khác chẳng hạn như hỏi về một ví dụ cụ thể để giúp bạn hiểu rõ về vấn đề họ vừa nói. Có lúc bạn sẽ cần thông tin thêm để làm sáng tỏ vấn đề hoặc để kiểm tra xem liệu có minh chứng nào cho điều vừa được đưa ra hay không

- Câu hỏi thăm dò được sử dụng khi

+ Làm rõ vấn đề để hiểu thấu đáo toàn bộ câu chuyện

+ Lấy được thông tin từ khi người nói đang cố gắng tránh né không tiết lộ cho bạn biết

** Câu hỏi dẫn dắt*

- Câu hỏi dẫn dắt hướng người khác trả lời theo cách bạn nghĩ bằng một vài phương pháp sau:

+ Đi kèm với giả định: "Anh nghĩ dự án đó trễ bao lâu?". Câu hỏi này thừa nhận rằng dự án trên sẽ không hoàn thành đúng thời hạn.

+ Thêm vào một lời kêu gọi cá nhân để đồng ý ở phần kết: "Lori rất có năng lực, anh nghĩ thế chứ?" hay "Phương án 2 tốt hơn phải không?"

+ Chọn lọc từ để đặt câu hỏi sao cho người trả lời dễ dàng nói "có" (xu hướng tự nhiên của việc trả lời "có" thay vì "không" chiếm một phần quan trọng trong câu hỏi lấy ý kiến. Nên đặt câu hỏi mang tính cá nhân để dễ dàng đạt được sự đồng thuận

+ Cho người trả lời lựa chọn giữa hai phương án – cả hai phương án này bạn đều thích thực hiện – thay vì chỉ đưa ra một giải pháp, hoặc không thực hiện gì cả. Nói chung thì khả năng "không chọn gì cả" vẫn có thể xảy ra khi bạn hỏi "Anh

chọn phương án A hay B", nhưng thường thì đa số sẽ chỉ nghĩ đến việc lựa chọn một trong hai phương án bạn đưa ra.

Chú ý rằng, câu hỏi dẫn dắt có xu hướng đóng.

- Câu hỏi dẫn dắt được sử dụng tốt khi: Bạn muốn được nghe câu trả lời mong muốn nhưng vẫn để người khác có cảm giác rằng họ được quyền chọn.

**** Câu hỏi tu từ***

- Câu hỏi tu từ không thật sự không phải là câu hỏi vì không đòi hỏi câu trả lời mà chỉ là những câu khẳng định được viết dưới dạng câu hỏi : «Mẫu thiết kế của John rất sáng tạo phải không? »

- Người ta sử dụng câu hỏi tu từ vì muốn người nghe dễ dàng đồng thuận và tham gia vào cuộc trò chuyện

- Câu hỏi tu từ được sử dụng tốt để

+ Thu hút người nghe.

+ Sử dụng kỹ thuật đặt câu hỏi

+ Có thể bạn đã sử dụng tất cả những kỹ thuật đặt câu hỏi trên mỗi ngày ở công sở hay ở nhà. Tuy nhiên bằng cách áp dụng có chủ ý kỹ thuật thích hợp, bạn có thể lấy được thông tin, câu trả lời hay kết quả mình mong muốn thậm chí hiệu quả hơn nhiều.

3.2.3. Các cấp độ câu hỏi

3.2.3.1. Câu hỏi nhắc lại

Câu hỏi dạng này giúp người được hỏi miêu tả tình tiết, lời nói, hành động diễn biến của sự việc, hiện tượng đã hoặc đang xảy ra.

3.2.3.2. Câu hỏi phân tích, đánh giá

Câu hỏi dạng này giúp người được hỏi so sánh, giải thích, tổ chức thông tin, sắp xếp các bước trong một tiến trình, phân tích tìm ra điểm tốt và chưa tốt, điểm hợp lý và chưa hợp lý, đánh giá sự vật, hiện tượng, đưa ra quyết định quan điểm của mình về một vấn đề

3.2.3.3. Câu hỏi ứng dụng

Trong hai năm tới, bác sẽ tiếp tục phát triển vườn của mình như thế nào?

Ba cấp độ câu hỏi thể hiện yêu cầu mức độ tư duy khác nhau cả về phía người hỏi và người trả lời. Câu hỏi nhắc lại là câu hỏi dễ hỏi và dễ trả lời nhất. Câu hỏi ứng dụng là câu hỏi khó tìm câu hỏi và khó trả lời nhất.

3.2.4. Những kỹ năng để việc hỏi đạt kết quả tốt.

- Chuẩn bị câu hỏi

+ Chuẩn bị câu hỏi tốt: ngắn ngọn, có một ý hỏi, từ ngữ phù hợp kinh nghiệm người nghe...

+ Viết toàn bộ câu hỏi ra giấy

+ Tự hỏi mình trước để sửa câu hỏi

- Sắp xếp trình tự câu hỏi:

+ Nên bắt đầu bằng câu hỏi đóng - mở

+ Để phù hợp với tâm lý và tiến trình tư duy, người hỏi nên hỏi câu hỏi nhắc lại trước, tiếp đến là câu hỏi phân tích, xử lý cuối cùng là câu hỏi áp dụng.

- Xử lý các câu trả lời

Sau khi đặt câu hỏi, điều quan trọng nhất là lắng nghe câu trả lời.

3.3. KỸ NĂNG PHẢN HỒI

Là con người, chúng ta thường dựa vào phản hồi của người khác để biết lời lẽ và hành động của ta đã được họ đón nhận như thế nào? Chúng ta có thể nhận hàng trăm sự phản hồi mỗi người – Sự giận dữ, những nụ cười, sự im lặng, sự động viên, cả những lời chỉ trích.

Cùng lúc đó, chúng ta đưa ra hàng trăm sự phản hồi mỗi ngày, những phản hồi ấy tác động đến chất lượng các mỗi quan hệ của chúng ta.

3.3.1. Những kỹ năng để cho phản hồi có hiệu quả.

- Chắc chắn về những gì bạn định nói. Không nên cho phản hồi những điều mình nghe loáng thoáng hoặc tự suy đoán.

- Bắt đầu bằng cách nêu những điểm tích cực (con người ai cũng muốn được khen).

- Đưa ra thông tin cụ thể, rõ ràng

- Mô tả hành động, sự kiện (nêu những gì bạn thấy chứ không phải bình luận cái gì tốt hay xấu, hoặc đưa ra những phỏng đoán về động cơ)

- Bày tỏ sự cảm thông bằng lời nói hoặc cử chỉ....

- Cố gắng ngợi ý những thay đổi mà người nhận có thể sử dụng được, với số lượng vừa đủ, thay vì phê phán những gì người đó làm không tốt:

- Bắt đầu bằng "Tôi", "Theo tôi", không phải "chúng tôi" hay "mọi người". Ý kiến phản hồi là ý kiến của riêng bạn chứ không phải người khác.

- Đưa thông tin ngay khi vào thời điểm phù hợp nhất. Nếu để lâu quá, thì người nhận sẽ bớt hứng thú hoặc không còn nhớ rõ. Ngoài ra, cũng cần chọn thời điểm mà bạn chắc chắn rằng người nhận đã sẵn sàng nghe ý kiến của bạn.

3.3.2. Những điều không nên làm khi cho phản hồi

- Giễu cợt

- Cường điệu quá sự thật

- Phán xét và đánh giá

- Nói cho bõ tức

- Đưa ra thông tin mơ hồ, chung chung

- Phản hồi về việc không thay đổi được

- Nếu quá nhiều ý kiến

- "Nhận tiện" phản hồi những việc xảy ra quá lâu

- Đề quá thời điểm cần thiết mới phản hồi (sự thay đổi không còn ý nghĩa nữa)

3.3.3. Những kỹ năng khi nhận phản hồi

- Lắng nghe: Mọi người phản hồi cho bạn để giúp bạn thực hiện tốt hơn công việc hay điều chỉnh tính cách của mình. Vì vậy, trước hết hãy lắng nghe họ và hiểu những gì họ nói. Sau đó bạn có thể nói lên những suy nghĩ của mình, nếu bạn muốn.

- Làm rõ ý kiến phản hồi nếu cần: ghi nhận phản hồi, bạn có thể đặt câu hỏi nếu như chưa rõ một vấn đề nào đó. Bạn nên dùng câu hỏi mở.

- Trân trọng ý kiến phản hồi: phản hồi hiếm khi chính xác 100% nhưng hiếm khi sai hoàn toàn. Hãy cảm ơn họ và tự phân tích để thay đổi nếu bạn cho làm hợp lý.

- Lấy ý kiến phản hồi về lĩnh vực cụ thể: Hãy hỏi mọi người về nội dung cụ thể nào đó mà mình mong muốn nhận được ý kiến phản hồi.

- Chấp nhận: Ghi nhận phản hồi, người nhận không cần phải thanh minh hoặc đính chính ý kiến của người khác Tất cả các ý kiến nhận được điều là bài học cho mỗi chúng ta một cách trực tiếp hoặc gián tiếp.

3.3.4. Những việc không nên làm khi nhận phản hồi

- Phủ định phán xét lời phản hồi

- Bực tức

- Giải thích, thậm chí tranh luận với người cho phản hồi

- Tỏ ra không thừa nhận ý kiến phản hồi

3.4. KỸ NĂNG GIAO TIẾP KHÔNG LỜI

3.4.1. Giao tiếp không lời

Giá trị thật sự của giao tiếp không lời là cho thấy một cách sâu sắc thái độ, tư tưởng, cảm xúc. Con người có khả năng đọc được những tín hiệu không lời theo trực giác (cảm thụ), qua các giác quan. Cử chỉ biểu đạt nhiều sắc thái khác nhau, hàm chứa những ẩn ý về tâm lý.Thường con người thể hiện ngôn ngữ không lời một cách vô thức. Việc đáp ứng hợp lý cho một số cách diễn đạt phi ngôn ngữ và cử chỉ thông dụng có thể tạo điều kiện cho việc giao tiếp và giúp phát triển mối quan hệ với người khác. Việc quan sát những hành vi không lời của người khác có thể cung cấp cho chúng ta những thông tin quan trọng có liên quan đến những thông điệp của họ và hiểu được những thông điệp này là một điều quan trọng của một sự giao tiếp tốt. Các yếu tố của giao tiếp không lời bao gồm:

- Giao tiếp bằng mắt
- Ngôn ngữ thân thể
- Giao tiếp bằng ngôn ngữ cử chỉ
- Giọng nói và tốc độ nói
- Khoảng cách, sử dụng không gian
- Thời gian.
- Sự im lặng
- Trang phục
- Đụng chạm

3.4.2. Giao tiếp bằng mắt

Khi nhìn sự vật, sự kiện, hoặc con người khi giao tiếp, chúng ta có cảm xúc thoải mái hoặc khó chịu, nhưng chúng ta ít lưu ý về việc chúng ta sử dụng giác quan. Chúng ta có khuynh hướng thích nhìn những gì chúng ta thích và muốn tránh né những gì ta không thích.. Mối quan hệ giữa thông tin nhận được - do thấy, do ý thức hoặc không ý thức) và suy nghĩ phát sinh lúc đó. Cảm xúc thường phát sinh khi chúng ta nhìn hoặc bị nhìn. Vấn đề là chúng ta cần ghi nhận cảm tưởng, động cơ phát sinh khi nhìn và bị nhìn.

Chúng ta nhìn một người mà ta thích khác với cách chúng ta nhìn người mà chúng ta ghét. Một người sợ ánh mắt của người khác có thể bắt nguồn từ quá khứ của người ấy lúc con bé rất sợ ánh mắt của người cha chi nhìn trừng trừng mình khi mình bị trừng phạt, bị đánh đòn.

Mắt diễn tả cái nhìn yêu thương, nhìn kinh miệt, nhìn giận dữ, nhìn gian xảo, nhìn cởi mở, quan tâm, nhìn đe dọa, nhìn chỗ khác (lẩn tránh, khó chịu). Trên khuôn mặt, đôi mắt bộc lộ rõ nhất suy tư, tình cảm, thái độ với khách quan bên ngoài

3.4.3. Ngôn ngữ thân thể

Có 6 loại diễn tả của thân thể:

- Theo biểu tượng nhằm để thay thế lời nói như vẫy tay tạm biệt, gãi đầu, để ngón trỏ lên môi...

- Để minh họa, kèm theo lời nói và có tác dụng nhân mạnh như nói "vâng" kèm theo gật đầu...

- Để khuyến khích như gật đầu khi nghe người khác nói.

- Để thích nghi như lúc kềm chế cảm xúc, thường hay di chuyển đồ vật loanh quanh, vuốt cằm, che mắt...

- Để biểu lộ tâm trạng xúc động như nói ngập ngừng, hơi thở nhanh, tay run, trán đổ mồ hôi...

- Theo dáng điệu và cử chỉ: cách đi đứng, ngồi, nét mặt ...

+ Gương mặt là nơi diễn tả cảm xúc: giận, vui, buồn, kinh ngạc, sợ, ngại... và cũng là nơi để có thể đánh giá con người. Da mặt cũng nói lên sức khỏe của con người ra sao.

+ Môi và miệng: bĩu môi, cười chế nhạo, cắn môi dưới, tay che miệng.

+ Lông mày: nhướng mày biểu lộ không hiểu, không tin, chào bạn bè, chấp nhận.

+ Trán: nhăn trán cau mày thể hiện sự lúng túng, lo lắng, giận dữ.

+ Lưỡi: le lưỡi thể hiện sự thiếu tôn kính, liếm môi khi bị căng thẳng, lúng túng.

+ Đầu: gật và lắc đầu, đầu thẳng là có thái độ trung lập, đầu nghiêng một bên thể hiện sự quan tâm, cuối đầu là quy phục, phủ định, vỗ đầu chứng tỏ mình tự phạt, có lỗi.

+ Bàn tay: lòng bàn tay để mở chứng tỏ sự lương thiện, lòng trung thực, lòng bàn tay hướng xuống khi ra lệnh, cách bắt tay, ngón cái thể hiện quả quyết, khẳng định.

- Hai bàn tay xoắn vào nhau chứng tỏ đối tượng rơi vào trạng thái tình cảm lẫn lộn khó xác định.

- Hai bàn tay nắm vào nhau tức là đối tượng sẵn sàng chiến đấu. hai tay mà đút vào túi quần tạo nên một chướng ngại với người nói chuyện vì họ không cảm nhận được ý của anh ta ra sao.

- Khi trò chuyện, nếu người kia đặt bàn tay vào má tức là những điều bạn nói được họ rất quan tâm.

- Hai tay chống nạnh biểu hiện thái độ sẵn sàng đối phó.

- Khi một người xoa nhanh hai tay vào nhau chứng tỏ họ thỏa mãn, khi hai tay đặt thành hình mái nhà, ngón tay chạm vào nhau là họ đã hoàn toàn tự tin vào bản thân có thể giải quyết được vấn đề đặt ra.

- Động tác của ngón tay trỏ mang tính ép buộc người khác phải nghe theo, đồng thời chứng tỏ sự khinh rẻ đối tượng.

- Tư thế ngồi cũng chứng tỏ nhiều trạng thái tinh thần của chúng ta. Người nào ngồi mớm mép ghế là người không muốn ngồi lâu, ngồi tựa lưng vào thành ghế là người muốn kết thúc sớm buổi họp, người ngồi nghiêng về phía trước là đang chú ý lắng nghe và đang muốn phát biểu.

- Cử chỉ thay đổi ý nghĩa trong những nền văn hóa khác nhau: ở Đức, nói chuyện với ai mà thọc hai tay vào túi là dấu hiệu bất kính; ở Hi Lạp, gật đầu có nghĩa là "không"; ở Ấn Độ, bàn tay trái bị coi là bẩn; ở Úc, dấu hiệu xin đi nhờ xe của người Mỹ là thô tục; ở Anh vỗ lưng là không đúng phép lịch sự, cũng như bắt tay rối rít ở Pháp vậy.

3.4.4. Giọng nói

Những tín hiệu âm thanh đi kèm lời nói góp phần rất lớn trong việc truyền thông những cảm xúc. Giọng nói cho biết ta là ai, tâm trạng ta đang có. Khi ta nghe giọng nói người khác, ta nắm bắt được ngoài thông điệp có lời những thông điệp khác không lời (âm thanh, nhịp độ, do dự, từ được dùng, ...qua đó ta đoán được tâm trạng, ý muốn, văn hóa, giá trị...).

Nhờ giọng nói, chúng ta có thể truyền cho người khác lòng nhiệt thành, niềm tin, nỗi khắc khoải, tính khẩn trương, sự thanh thản...

Có thể phân loại:

- Loại định tính (độ cao, tốc độ, âm lượng): giọng đều đều khi buồn chán, ngắn gọn, cộc lốc, âm sắc lớn khi tức giận.

- Loại lấp đầy: dùng từ đệm một cách vô nghĩa (úm, à, ờ...) cho thấy tình trạng căng thẳng, bối rối.

- Loại định phẩm: giọng khàn khàn được xem là dấu hiệu của sự khêu gợi, hấp dẫn. Giọng trầm đồng nghĩa với thành thật, đáng tin cậy (thường cho tham gia quảng cáo).

- Tiếng nói của con người cũng toát lên tính khí và số phận

3.4.5. Sử dụng không gian (khoảng cách)

Mỗi người kiểm soát không gian chung quanh mình và truyền thông diễn ra trong 4 khoảng cách khác nhau sau đây:

- Khoảng cách thân mật: từ 0 - 5 cm (người thân, tình nhân). Khoảng cách này chỉ được phép xâm phạm khi người khác có quyền lực hơn ta hoặc khi mối quan hệ giữa đôi bên trở nên thân thiện. Nam giới chú ý đến khoảng cách này nhiều hơn nữ giới vì khoảng cách ấy tượng trưng cho quyền lực.

- Khoảng cách cá nhân: từ 50 cm - 1,2 m (quan tâm, chú ý, bạn bè, cùng địa vị). Đây là khoảng cách cẩn thận theo bản năng trong lúc xã giao, những buổi tiệc tùng, gặp mặt hay hội hè.

- Khoảng cách xã hội: từ 1,2 m - 3,6 m (giao tiếp thương mại, người lạ). Chúng ta giữ khoảng cách này với những người không thân thiết khi xã giao.

- Khoảng cách công cộng: hơn 3,6 m (giao tiếp ở nơi công cộng, với người xa lạ hoàn toàn và đây là phạm vi được các chính khách ưa thích). Người ở nông thôn

thường có khoảng cách cá nhân rộng hơn người ở thành thị. Không gian có những tác động tâm lý bình tĩnh hay mất bình tĩnh (khi công an hỏi cung đối tượng nghi vấn thường ở nơi chật hẹp nhằm buộc đối tượng lộ ra sơ hở của mình).

3.4.6. Môi trường

Môi trường văn hoá xã hội: chúng ta thường ăn mặc vì người khác, chúng ta tránh những điều cấm kỵ, cách bày trí đồ đạc, màu sắc, ánh sáng, nhiệt độ, mùi... ảnh hưởng nhiều đến hành vi con người.

3.4.7. Sự im lặng

Sự im lặng có thể biểu hiện nhiều trạng thái khác nhau, nên dễ gây hiểu lầm: im lặng là kính trọng (trẻ - người cao tuổi), im lặng là phản kháng, là đồng tình, là tình thương, sự tôn trọng, lòng thấu cảm, nhưng cũng là thù địch, ruồng bỏ hay trừng phạt. Người phương Tây không thích người khác im lặng khi giao tiếp.

3.4.8. Thời gian

Cách người ta sử dụng thời gian cho chúng ta biết nhiều điều về họ: đi sớm, đi trễ, đi đúng giờ, sự chờ đợi, thời điểm phù hợp hay không phù hợp cho truyền thông hiệu quả. Chúng ta sử dụng thời gian như thế nào trong lúc đi phỏng vấn xin việc làm, khi đi dự tiệc, khi chúng ta có địa vị.

3.4.9. Đụng chạm

Đụng chạm trong quan hệ giao tiếp có ý nghĩa như sự đón nhận, an ủi, sự triu mến, gây hấn, xúc phạm.

Đụng chạm chứng tỏ sự hiện hữu và sự đồng hành. Đụng chạm là một cử chỉ quan trọng: người chấp nhận sự đụng chạm tức là chấp nhận sự quan tâm, đón nhận sự thân mật. Chúng ta có khi ghi nhớ mãi một sự đụng chạm nào đó trong những khoảnh khắc của cuộc đời. Đụng chạm còn có ý nghĩa rất quan trọng trong trị liệu tâm lý. Đụng chạm thường được sử dụng như là phương cách bày tỏ cảm xúc khi lời không nói được. Nhưng nếu đụng vào một phần thân thể của người khác vào một thời điểm không thích hợp, phản ứng sẽ mang tính tiêu cực. Tuy nhiên, nếu ai đó vỗ nhẹ bình thường vào người bạn kèm theo một câu khen ngợi thì có lẽ bạn sẽ đón nhận nó như một hành động tích cực. Liều lượng của sự đụng chạm thay đổi do nhiều yếu tố: Giới tính, tuổi, văn hóa, môi trường, trạng thái, sự thân mật, sự cố ý, quyền lực và địa vị, sự cấp thiết.

3.4.10. Năm bước để tạo ấn tượng đầu tiên trong giao tiếp không lời

Hãy thử áp dụng những điều sau đây để tạo ấn tượng đẹp ngay từ lần gặp gỡ đầu tiên:

• Bắt tay: Dù bạn bắt tay với nam hay nữ, thì cái bắt tay của bạn phải thật chặt và chắc để chứng tỏ bạn thật lòng. Đừng quên nhìn thẳng vào mắt người đối diện.

• Quần áo: Giày dép cũng rất quan trọng. Quần áo quá đẹp hay quá sờn cũ đều phản tác dụng vì đa phần các cuộc gặp là xã giao nên chỉ cần ăn mặc đúng mực.

• Giao tiếp bằng mắt: Khi bạn gặp một người nào đó lần đầu tiên, hãy nhìn thẳng vào mắt họ. Không nhìn chăm chăm mà hãy nhìn nhau bằng những "tia nhìn ấm áp", nếu không người đối diện sẽ nghĩ là bạn không quan tâm đến những gì họ nói.

- Trò chuyện: Thông thường trong lần gặp đầu tiên, người ta hay có khuynh hướng hỏi thông tin về nhau, nhưng đừng biến buổi gặp thành một cuộc phỏng vấn. Nên dùng những câu hỏi gợi cho người đối diện bày tỏ ý kiến của họ và đừng quên tỏ dấu hiệu là bạn rất thích thú với những ý tưởng của người đối thoại.

• Mỉm cười: Nếu bạn bắt đầu với một nụ cười, những việc tiếp theo sau đó sẽ diễn ra suôn sẻ. Hãy nhớ rằng những người khác cũng có thể nhút nhát như bạn, cũng mang theo họ những lo lắng, bồn chồn giống như bạn. Một nụ cười báo rằng bạn cảm thấy rất thoải mái và rất vui lòng trong cuộc gặp gỡ này. Việc tạo ấn tượng tốt trong lần gặp đầu tiên là hoàn toàn nằm trong tầm tay bạn và một khởi đầu tốt đẹp chắc chắn sẽ mang lại những điều tốt lành theo sau đó.

3.4.11. Kim chỉ nam để hiểu ngôn ngữ của cơ thể

- Tập trung chú ý vào những đầu mối có lợi nhất: Chúng ta nhận thông tin về cảm xúc của người nói từ 6 nguồn:

• Những từ đặc trưng

• Âm thanh của giọng nói

• Tốc độ nhanh của câu nói

• Biểu hiện trên nét mặt

• Dáng điệu

• Cử chỉ

- Hiểu những thông tin không lời trong bối cảnh xảy ra.

• Không có cử chỉ nào tự nó có một ý nghĩa đặc trưng mà là một phần của một khuôn mẫu (như một từ trong một đoạn văn).

• Mục đích để lắng nghe có hiệu quả là nhận những tín hiệu từ toàn thể người truyền đạt.

• Ghi chú những điều không nhất quán nếu có giữa lời nói và cử chỉ.

- Nhận thức được những cảm nghĩ và phản ứng cơ thể của chính mình. Những phản ứng của chúng ta khích lệ người khác nói ra được cảm nghĩ về tình huống của họ.

3.5. KỸ NĂNG GIAO TIẾP CÓ LỜI

3.5.1. Sự khác nhau giữa ý và nghĩa của từ

Trong giao tiếp bằng lời, chúng ta dùng từ để truyền đạt ý nghĩa. Nhưng một trong những nguyên nhân phổ biến nhất của sự hiểu lầm là do việc sử dụng từ. Điều quan trọng là chúng ta nên luôn nhận thức rằng: "Chúng ta sống trong hai thế giới: một thế giới của kinh nghiệm và một thế giới của ngôn ngữ".Vì thế, ý nghĩa của từ thay đổi ở từng người và từ có thể mang ý nghĩa bất cứ điều gì chúng ta muốn.

Hơn nữa, hầu hết từ có tính tương đối và trừu tượng. Những từ như đẹp nhất, tốt nhất và cực kỳ xấu diễn tả được gì nếu chúng không có những thuật ngữ để minh họa chúng? Hay là những từ tốt, xấu, to, nhỏ, giàu, nghèo, thành công, thất bại....

Trong giao tiếp, chúng ta thường có khuynh hướng chú ý đến những biến cố "phù hợp" với điều mà chúng ta mong đợi. Những gì mà chúng ta thấy sẽ ảnh hưởng đến những gì chúng ta nói và những gì chúng ta nói ảnh hưởng đến những gì chúng ta thấy.

♦ Từ mang tính tình cảm

Nhiều thuật ngữ mang hàm ý tình cảm có thể kích động, chọc tức, gây khó chịu hoặc tạo ra sự liên kết thoải mái hay khó chịu giữa con người với nhau.

Từ có thể hàm ý những hình ảnh rất tích cực đối với người này, nhưng rất tiêu cực đối với người khác.

Từ đôi lúc có ý che giấu hơn là bộc lộ ra: Thường chúng ta không thực sự nói ra những gì mà chúng ta muốn nói. Tình huống có thể làm chúng ta cảm thấy lúng túng, hoặc chúng ta chỉ có thể giữ được những suy nghĩ cho chính mình vì những lý do khác.

Từ thường mang những ẩn ý như:

♦ Từ và nghĩa

- Cùng từ nhưng có ý nghĩa khác nhau theo địa phương: ốm, đau, bệnh...

- Cùng từ nhưng có ý nghĩa ngược lại: Ghét là thương

- Từ mang nhiều ý nghĩa: Phương tiện giao thông...

- Từ mang nghĩa đen và nghĩa bóng: ghế, lửa....

- Tiếng lóng (ngôn ngữ tiểu văn hóa - ngôn ngữ riêng của nhóm có cùng hình thức hoạt động nghề nghiệp,...):

♦ Những từ trùng lặp: Cần loại bỏ những từ trùng lặp để nói gọn và đơn giản hơn.

3.5.2. Sự khác nhau trong giao tiếp có lời giữa nam và nữ

Giữa nam và nữ có sự khác biệt khi truyền thông có lời:

- Nữ thường thể hiện quan tâm đến người khác, đáp ứng nhu cầu của người khác, để cộng tác, thể hiện cảm xúc và xây dựng mối quan hệ trong truyền thông.

- Nam lại thích tự khẳng định mình, thiết lập cái tôi hơn, chứng tỏ chuyên môn và kiến thức, thể hiện tính cạnh tranh trong truyền thông, tập trung hơn và mong muốn đạt một cái gì đó thông qua truyền thông như giải quyết vấn đề, cho lời khuyên...

3.5.3. Giao tiếp có lời hiệu quả

Giao tiếp qua lời nói không dễ dàng, thường bị chi phối bởi kỹ năng diễn đạt, kỹ năng ngôn ngữ, sự thiếu hiểu biết về người khác... Để giao tiếp qua lời nói hiệu quả hơn, chúng ta cần chú ý đến một số yếu tố như sau:

- Theo nguyên tắc KISS (keep it short and simple): cố giữ 102 lời nói ngắn gọn và đơn giản.

- Ngoài ra, khi nói cần chú ý:

+ Lời nói phải đúng vai trò xã hội: vị trí của mình và vị trí của người giao tiếp

+ Nhận thức sự tồn tại quan điểm của người khác, hiểu cả quan điểm của ta và của người khác, lắng nghe để phát triển mối quan hệ.

+ Làm chủ suy nghĩ và cảm xúc của chúng ta (nên sử dụng ngôn ngữ mô tả sự kiện hơn là ngôn ngữ phê phán)

+ Tôn trọng những gì người khác nói về cảm xúc và suy nghĩ của họ.

+ Cẩn thận khi dùng từ có tính tuyệt đối (rất, tất cả, hầu hết,..)

+ Lời nói phải phù hợp với người nghe, họ muốn nghe cái gì.

+ Thời điểm thuận lợi

+ Không gian phù hợp

+ Cách nói: nói thẳng, nói tế nhị, nói có tình cảm, thái độ khi nói, giọng nói, nói mỉa mai, châm chọc,...

BÀI 4: KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH

4.1. KỸ NĂNG THUYẾT TRÌNH

4.1.1. Khái niệm

- *Thuyết trình* là quá trình truyền đạt thông tin nhằm đạt được các mục tiêu cụ thể: hiểu được nội dung thuyết trình, tạo dựng quan hệ...

Trong từ điển cụm từ "thuyết trình" có rất nhiều nghĩa nhưng chúng ta hiểu từ "thuyết trình" theo nghĩa xuất phát từ "trình bày" có nghĩa là "đưa cho ai đó một cái gì đó - nói điều gì đó với ai đó" hoặc giao tiếp với ai đó. "Thuyết trình" là một hình thức của giao tiếp và có thể được nhận thấy ở dưới nhiều hình thức khác nhau.

- *Kỹ năng thuyết trình* là một trong những kỹ năng mềm quan trọng, một bài thuyết trình hoàn hảo có thể mang lại thành công vượt xa những gì chúng ta mọng đợi. Dù bạn là ai, làm gì, thì bạn cũng sẽ phải thuyết trình (trình bày) một vấn đề nào đó trước người khác (có thể là một người, một nhóm người, hoặc rất nhiều người). Để có kết quả tốt thì bạn cần phải trải qua giai đoạn chuẩn bị, xây dựng cấu trúc bài thuyết trình, cảm giác lo lắng hồi hộp trước khi thuyết trình. Nhiều người nghĩ rằng, thuyết trình luôn là thử thách, khó khăn, trên thực tế, thuyết trình không khó, nếu bạn biết cách.

4.1.2. Chuẩn bị thuyết trình

Trong cuộc sống, chúng ta cần lưu ý một vấn đề, đó là: *Không chuẩn bị là chuẩn bị cho thất bại.* Để thuyết trình thành công, chúng ta luôn phải giải quyết rất nhiều tình huống phát sinh một cách linh hoạt. Do đó, công tác chuẩn bị càng trở nên quan trọng. Chuẩn bị càng kỹ, tỉ lệ rủi ro càng nhỏ và cơ hội thành công của ta càng lớn. Để chuẩn bị cho buổi thuyết trình, ta có nhiều việc phải làm, tập trung vào 5 mục chính như sau:

4.1.2.1. Xác định tình huống

Giới hạn các vấn đề

Khi chọn chủ đề thuyết trình, ta nên chọn chủ đề thính giả muốn nghe; chủ đề mới mang tính thời sự; hoặc chủ đề ta biết sâu. Chủ đề thuyết trình không những phụ thuộc vào mong đợi của người nghe mà còn phụ thuộc vào chiến lược và mối quan tâm của tổ chức nơi người nghe công tác.

Khi chuẩn bị một chủ đề, thông thường ta có rất nhiều điều muốn nói. Tuy nhiên, nếu cố gắng nói hết những điều đó, bài thuyết trình sẽ trở nên lan man và

không trọng tâm. Để tránh tình trạng này, ngay từ khi chuẩn bị nội dung, ta phải phân tích xem: đâu là ý chính, đâu là ý phụ, ý nào "bắt buộc" phải nói, ý nào "cần nói", ý nào nên nói. Thông thường ta sẽ ưu tiên nói những ý "bắt buộc" trước, còn thừa thời gian thì sẽ cho thêm các ý "cần", các ý "nên nói" để thuyết trình sau cùng.

Đánh giá môi trường bên ngoài

Trong thời đại thông tin như hiện nay, mọi thứ thay đổi rất nhanh. Do đó, ta cần cập nhật thông tin và đánh giá môi trường bên ngoài.

Thường xuyên cập nhật thông tin liên quan đến chủ đề ta sẽ thuyết trình. Điều này sẽ giúp ta tự tin hơn và trả lời linh hoạt các câu hỏi của thính giả khi thuyết trình. Đặc biệt với những lĩnh vực nhạy cảm, thay đổi từng ngày, từng giờ, thì trước khi thuyết trình ta phải kiểm tra xem đến thời điểm nói, thông tin, dẫn chứng ta đưa ra đã phải là mới nhất và đúng nhất hay chưa.

4.1.2.2. Phân tích thính giả và diễn giả

Biết mình, biết người, trăm trận, trăm thắng. Thành công của một bài thuyết trình không chỉ phụ thuộc vào yếu tố chủ quan của diễn giả mà cả của thính giả. Phân tích diễn giả và thính giả giúp chúng ta có những giải pháp hữu hiệu cho bài thuyết trình của mình.

Phân tích thính giả

Càng hiểu về thính giả thì chúng ta càng tự tin thuyết trình và đáp ứng đúng nhu cầu thính giả. Những thông tin cần thu thập để phân tích: Thông tin cá nhân (tuổi tác, nghề nghiệp, trình độ học vấn và chuyên môn, vị trí công việc), quan điểm, mối quan tâm, giá trị riêng của từng người hoặc nhóm người... Tốt nhất là chuẩn bị trước những bảng danh sách phân loại thính giả để dễ dàng tiếp cận hơn.

Chúng ta cũng cần xác định rõ ai là người trực tiếp nghe chúng ta, ai là người không trực tiếp nghe, nhưng sẽ gián tiếp được nghe và ai là người ra quyết định cuối cùng. Nếu biết một số người nghe có quan điểm cứng rắn, hãy thận trọng và chỉ nêu lên những vấn đề còn tranh cãi, trong khi trong tay đã có những chứng cứ, lập luận tốt. Ngoài ra, cũng nên nhớ rằng sự hài hước là cần thiết, nhưng đôi khi không đúng lúc lại trở thành phản cảm. Do vậy, chỉ sử dụng những câu chuyện vui, lời nói đùa đúng lúc để mang lại hiệu quả cao nhất.

Qui mô người nghe cũng ảnh hưởng đến kết cấu bài thuyết trình. Nếu chỉ có ít người nghe, bạn có thể trả lời những câu hỏi của người nghe một cách cụ thể, hoặc đề nghị họ cho biết ý kiến về vấn đề đang trình bày. Nếu có đông người nghe, buổi

thuyết trình phần lớn mang tính một chiều, trong trường hợp này, sự rõ ràng, chính xác và dễ hiểu là những yếu tố quan trọng để duy trì sự chú ý của người nghe trong suốt buổi thuyết trình.

Phân tích diễn giả

Hãy đặt những câu hỏi cho chính mình để tìm hiểu: Ta muốn gì? Mong đạt được gì? Quan hệ của ta với thính giả ra sao? Có thể ảnh hưởng tới thính giả như thế nào?... Từ đó, ta có thể xác định phương pháp tiếp cận hiệu quả nhất cho bài thuyết trình.

4.1.2.3. Xác định mục đích, mục tiêu

Thông thường khi thuyết trình, điều hiển nhiên là ta phải biết mục đích của bài thuyết trình là gì, mục tiêu cụ thể sau khi thuyết trình cần đạt được những gì. Tuy nhiên, đôi khi chúng ta coi nhẹ những điều quá hiển nhiên đó, thành ra sau khi kết thúc thuyết trình thính giả vẫn không hiểu rõ ràng chúng ta muốn gì, họ được yêu cầu làm gì, tại sao lại như thế v.v... Những điều càng cơ bản, ta lại càng phải xác định rõ ràng, kỹ càng và không được phép chủ quan. Một bài thuyết trình được coi là tốt nếu đạt được các mục tiêu cơ bản sau:

- Không làm mất thời gian của người nghe.
- Cấu trúc bài thuyết trình tốt.
- Thực hiện bài thuyết trình lôi cuốn và hấp dẫn.
- Nhấn mạnh được những điểm quan trọng.
- Tạo lập được mối quan hệ thân thiện với người nghe.

Mục đích tổng quát

Khi đã có chủ đề rồi, ta cần phải xác định rất rõ ràng ta muốn gì:

- Mục đích cung cấp thông tin cho thính giả?
- Mục đích thuyết phục thính giả thực hiện điều gì?
- Hay chỉ đơn thuần là giải trí?

Thông thường khi xác định rõ mục đích, ta sẽ biết mình phải làm gì, tập trung nói vào đâu, phương pháp nào là phù hợp.

Mục tiêu cụ thể

Dựa trên mục đích, các thông tin phân tích và nhu cầu của mình, diễn giả thiết lập mục tiêu cụ thể cho bài thuyết trình. Mục tiêu cụ thể của bài thuyết trình phải đảm bảo những yêu cầu sau:

- Cụ thể, rõ ràng.

- Có thể lượng hoá hoặc kiểm tra được.

- Có thể đạt được.

- Hướng đến kết quả.

- Thời gian thực hiện.

4.1.2.4. Tập luyện

Bước cuối cùng quan trọng nhất và thường bị bỏ qua nhất, đó là tập luyện trước khi thuyết trình. Để tập các động tác cơ bản, chúng ta có thể tập trước gương. Tuy nhiên để tự tin và hiệu quả hơn, ta nên tập luyện trước một vài người, một nhóm nhỏ, rồi đến tập luyện với những điều kiện y hệt khi ta thuyết trình thật. Quá trình đó sẽ khiến ta thu thập thêm rất nhiều ý kiến, ý tưởng mới được người khác đóng góp, những ý tưởng do quá trình tập luyện ta nảy sinh thêm. Thao trường có đổ mồ hôi thì chiến trường mới bớt đổ máu. Luyện tập dần dần từng bước nhỏ là bí quyết thành công lớn nhất của người thuyết trình. Tập làm sao để nói to, rõ ràng, thong thả, không quá nhánh, quá chậm, có điểm nhấn, điểm dừng...nói thu hút được người nghe luôn tập trung về phía mình.

Tối ưu nhất là đặt Camera ghi hình lại để phân tích và điều chỉnh hành vi của chính mình. Quá trình tập luyện sẽ giúp ta biến những động tác, cử chỉ, phong thái thành thói quen. Khi tất cả các động tác thành phản xạ tự nhiên thì ta chỉ cần tập trung vào nội dung chúng ta cũng có một bài thuyết trình sinh động.

4.1.3. Cấu trúc bài thuyết trình

Một công trình tồn tại vững chắc với thời gian là nhờ kết cấu. Cũng làm từ Cácbon nhưng Than bùn thì siêu rẻ còn Kim cương thì siêu đắt. Điều đó cũng bởi vì chúng có cấu trúc khác nhau. Tương tự như vậy, một bài thuyết trình có hay, có chặt chẽ thuyết phục người nghe hay không phụ thuộc nhiều vào cấu trúc của bài thuyết trình đó.

4.1.3.1. Dàn bài cơ bản

Dù một bài văn hay một bài phát biểu đều có 3 phần: Mở đầu, Thân bài và Kết luận. Tuy nhiên, việc tổ chức và thể hiện các phần như thế nào thì lại là vấn đề khác. Hẳn là khi chuẩn bị bài thuyết trình, chúng ta đều có những câu hỏi trong đầu như: Làm thế nào để có một mở bài sắc nhọn lôi cuốn? Làm thế nào để có một thân bài chặt chẽ phù hợp? Làm thế nào để có một kết luận chắc chắn, dễ nhớ và đi vào lòng người? Cả ba câu hỏi trên có thể trả lời bằng một câu: Hãy thiết kế bài thuyết trình của ta giống như ***"Cái đinh"***.

Phần mở bài

Phần mở bài giống như cái Mũi đinh. Mũi đinh phải sắc nhọn thì mới xuyên được qua lớp gỗ đầu tiên. Vì vậy phần mở bài phải sắc xảo để có thể:

- Thu hút người nghe ngay từ khi bắt đầu thuyết trình.

- Tạo bầu không khí ban đầu.

- Giúp người nghe chuyển từ trạng thái thiếu tập trung sang trạng thái lắng nghe.

Phần thân bài

Phần thân bài giống như cái Thân đinh. Thân đinh cần chắc chắn, độ dài vừa đu, mức độ to nhỏ phù hợp với vật cần đóng đinh. Như vậy phần thân của bài thuyết trình cần được thiết kế phù hợp với trình độ và kinh nghiệm của người nghe, thời gian và bối cảnh của hội trường. Một bài thuyết trình quá ngắn với một khoảng thời gian quá dài không khác gì lấy đinh đóng guốc để đóng thuyền. Ngược lại một bài thuyết trình quá dài, nội dung phức tạp trong một khoảng thời gian quá ngắn thì không khác gì lấy đinh đóng thuyền để đóng guốc. Vậy yêu cầu cần có là một độ dài phù hợp, nội dung phù hợp với người nghe.

Phần kết luận

Phần kết luận giống như Mũ đinh. Hai mảnh gỗ không thể kết dính chặt chẽ vào nhau nếu như chiếc đinh không có mũ. Vậy khi kết thúc thuyết trình, người nghe cũng không thể nhớ được nội dung chính bài thuyết trình nếu như không có kết luận. Phần kết luận giúp cho thính giả nắm được những điểm chính của bài thuyết trình và lưu lại những ấn tượng về diễn giả và bài thuyết trình.

Khi ta đã xây dựng được dàn bài cơ bản, điều ta cần làm tiếp theo là làm thế nào để thể hiện các phần đó một cách sắc xảo, thú vị, đầy sức thuyết phục.

4.1.3.2. Cách thể hiện các phần chính

Phần mở bài

** Tạo sự chú ý*

Theo nghiên cứu của các nhà xã hội học thì chúng ta chỉ có 20 giây để gây ấn tượng ban đầu cho thính giả bằng các hành vi phi ngôn từ và chúng ta chỉ có 4 phút đầu tiên để gây ấn tượng với thính giả bằng những nội dung chúng ta nói. Thính giả có tiếp tục nghe hay không phụ thuộc rất nhiều vào những giây phút đầu tiên và cách ta thu hút sự chú ý của họ ngay từ ban đầu. Đây là phần khó khăn nhất trong thuyết trình.

Ta có thể tạo sự chú ý bằng nhiều cách khác nhau: Một số cách phổ biến là:

- Dùng ví dụ, minh họa

- Kể một mẩu chuyện có liên quan đến chủ đề

- Số liệu thống kê, câu hỏi hoặc trích dẫn. Hãy thổi hồn vào những con số khô khan ta có thể thu hút được sự chú ý của thính giả.

- Ta cũng có thể nói lên cảm tưởng của bản thân khi bắt đầu thuyết trình để có được sự đồng cảm của thính giả.

- Hài hước hoặc những câu chuyện liên tưởng liên quan đến chủ đề mình sẽ nói cũng là một cách mà những người có khiếu hài hước hay làm để thu hút sự chú ý của thính giả.

- Còn rất nhiều cách khác mà chúng ta có thể sáng tạo ra, hoặc đơn giản chỉ bằng việc kết hợp nhiều cách lại với nhau.

** Giới thiệu khái quát mục tiêu và nội dung chính:*

Sau khi có được sự chú ý của thính giả, điều chúng ta cần làm tiếp theo đó là cho họ biết mục đích của bài thuyết trình là gì, họ sẽ nhận được gì từ đó. Mục tiêu thuyết trình không rõ ràng thì rất khó có thể thành công.

Diễn giả cũng cần phải giới thiệu khái quát những nội dung chính và lịch trình làm việc. Điều này giúp cho người nghe có định hướng để nắm bắt được từng nội dung của bài thuyết trình.

Phần thân bài

** Lựa chọn nội dung quan trọng*

Một lỗi thường gặp của các nhà thuyết trình là đưa quá nhiều nội dung vào bài thuyết trình của mình. Điều này xảy ra do hai nguyên nhân cơ bản:

Thứ nhất: không xác định được đâu là thông tin bắt buộc thính giả phải biết, đâu là cần biết và nên biết.

Thứ hai: sợ thính giả không hiểu những gì mình nói. Nếu ta đưa quá nhiều nội dung vào bài thuyết trình có thể gây phản ứng ngược lại là làm thính giả rối trí không nhớ được gì.

Vì vậy, trong phần thân bài cần thiết xác định được đâu là thông tin quan trọng bắt buộc ta phải truyền đạt, đâu là thông tin cần truyền đạt và cuối cùng đâu là thông tin nên truyền đạt. Theo thứ tự này, căn cứ vào thời gian cho phép ta sắp xếp theo thứ tự từ thông tin bắt buộc, đến thông tin cần và cuối cùng là thông tin

nên biết. Thách thức lớn nhất đối với người thuyết trình đó là ***"giới hạn các điểm chính"*** hay còn gọi là lựa chọn nội dung quan trọng.

** Chia thành các phần dễ tiếp thu*

Một bài thuyết trình thông thường được chia làm 2 - 6 phần. Các phần này được sắp xếp với nhau theo một trật tự lôgíc nhất định. Lôgíc có thể theo trình tự thời gian, có thể theo quan hệ nguyên nhân - kết quả...

** Phân bổ thời gian cho từng nội dung*

Sau khi phân chia thành các phần cơ bản thì điều cần thiết là phải phân bổ thời gian phù hợp cho từng nội dung. Thông thường phần đầu nên ngắn gọn để gây cho thính giả cảm giác bài thuyết trình ngắn gọn và tăng mức độ tập trung.

Phần kết luận

"Lời nói gió bay" - đây chính là sự khác biệt giữa văn nói và văn viết. Vì vậy trong thuyết trình luôn phải có kết luận. Trong khoảng thời gian tập trung vào phần thân bài, người nghe có thể mất tập trung nên có thể không tiếp thu được toàn bộ thông tin mà ta thuyết trình. Kết luận giúp người nghe tóm tắt lại những ý chính ta đã trình bày và hơn nữa kết luận chính là thông điệp cuối cùng ta gửi đến thính giả. Với thông điệp cốt lõi này, thính giả có thể liên tưởng đến toàn bộ phần nội dung của bài thuyết trình.

** Thông báo trước khi kết thúc*

Việc thông báo này có thể thể hiện bằng những cụm từ như: tóm lại...; để kết thúc, tôi tóm tắt lại...; Trước khi chia tay, tôi xin tóm tắt lại những gì đã trình bày... Việc thông báo này còn giúp thính giả chuẩn bị tinh thần để tiếp thu những thông tin cốt lõi nhất.

** Tóm tắt điểm chính*

Theo các nghiên cứu về thính giả thì khoảng thời gian bắt đầu thuyết trình và khoảng thời gian sắp kết thúc là hai khoảng thời gian mà độ tập trung chú ý của người nghe cao nhất. Vì vậy ta tóm tắt lại những điểm chính sẽ giúp thính giả nhớ khái quát và lâu hơn về nội dung ta đã thuyết trình. Việc tóm tắt có thể là nêu lại những đề mục chính của bài thuyết trình kèm những ý cần nhấn mạnh.

** Thách thức và kêu gọi*

Mục đích cuối cùng của thuyết trình là thuyết phục người khác làm theo mình. Vì vậy phần kết luận của bài thuyết trình còn cần phải có phần kêu gọi, thúc

đầy người nghe đến hành động. Trong phần này ta có thể dùng một số động từ mạnh để hô khẩu hiệu: Quyết tâm, Sẵn sàng... hoặc có thể kêu gọi sự cam kết bằng hành động cụ thể như vỗ tay, giơ tay biểu quyết hoặc thực hiện ngay ví dụ như đóng góp từ thiện. Hoặc có thể đơn giản là sử dụng những cách hướng người nghe đến hành động cụ thể như việc áp dụng ngay những gì họ thu được từ bài thuyết trình vào công việc cụ thể của họ.

4.1.4. Yếu tố thành công của bài thuyết trình

Thuyết trình trước đám đông, để thành công, bạn phải là người làm chủ mọi tình huống, bạn cần đặt các câu hỏi:

- Thuyết trình cái gì?

- Thuyết trình như thế nào?

- Người nghe sẽ cảm nhận như thế nào?

- Người nghe sẽ thay đổi như thế nào?

Để trả lời một cách hiệu quả các câu hỏi trên, bạn cần giải quyết tốt các vấn đề sau đây:

4.1.4.1. Chuẩn bị thật kỹ bài thuyết trình và địa điểm sẽ thuyết trình

Nhận biết đòi hỏi của thính giả và đáp ứng chính xác những nhu cầu ấy trong nội dung buổi thuyết trình. Nắm vững thông tin *bạn sẽ trình bày*. Khi đã nắm vững những thông tin sẽ trình bày, chứng tỏ bạn đã có sự chuẩn bị rất tốt cho bài thuyết trình mà bạn sắp trình bày.

Đến sớm kiểm tra địa điểm để chắc chắn chỗ ngồi của khán giả cùng với những thiết bị hỗ trợ như băng trắng, băng đen, ánh sáng, vị trí màn hình máy chiếu, hệ thống âm thanh... đều thuận tiện cho bạn. Đến sớm đồng thời giúp có thể làm quen với khán giả. Chào một vài người khi họ đến. Nói chuyện với một nhóm bạn chắc chắn sẽ dễ hơn với những người xa lạ.

4.1.4.2. Sắp xếp nội dung theo trình tự lôgic

Sắp xếp những gì bạn phải nói theo một trình tự *hợp lý*. Sự lô gic của bài thuyết trình sẽ lôi kéo người nghe cần phải cố gắng hơn để có được những thông tin mà họ cần nghe. Hãy *làm* cho bài *thuyết trình* lôi cuốn *đề đáng* với thời gian và sự chú ý của thính giả. Có như vậy sẽ kích thích tính tò mò mà người nghe luôn chờ đợi bạn sẽ trình bày.

4.1.4.3. Tập bài thuyết trình trước

Tập bài thuyết trình ở nhà hoặc bất cứ nơi đâu bạn cảm thấy dễ chịu và thoải mái: tập trước gương, gia đình mình, bạn bè hay đồng nghiệp. Sử dụng một máy ghi âm và lắng nghe chính mình. Ngoài ra có thể quay phim phần trình bày và phân tích kỹ lưỡng để thấy được điểm mạnh điểm yếu của bản thân. Bạn có thể đứng trước gương để tập thuyết trình, tập trước một nhóm bạn bè hay người thân để cố gắng phát huy ưu điểm và khắc phục những hạn chế trong suốt thời gian trình bày.

4.1.4.4. Trang phục phù hợp với nhịp điệu

Khi thuyết trình hay nói chuyện trước đám đông, bạn như một diễn viên đang diễn trên sân khấu vậy. Bạn được nhìn nhận như thế nào là rất quan trọng. Hãy *ăn mặc phù hợp* với dịp đó. Trông phải thoải mái, nhiệt tình, hãnh diện, tự tin nhưng không tự kiêu. Nếu trang phục làm cho bạn gò bó và khi bạn cố tỏ vẻ thoải mái sẽ ảnh hưởng xấu đến chất lượng bài thuyết trình của bạn mặc dù bạn có thể nắm rất chắc về nội dung.

4.1.4.5. Âm điệu giọng nói thuyết phục

Nói chậm, phát âm rõ, biểu lộ cảm xúc hợp lí với những điều bạn trình bày. Thiết lập mối liên hệ với thính giả. Cố gắng nói đủ lớn để người ngồi xa nhất cũng có thể nghe thấy. Thường xuyên thay đổi âm điệu của bạn và kịch tính hoá nếu cần thiết. Nếu dùng mic, hãy điều chỉnh mic và giọng nói cho phù hợp.

4.1.4.6. Ngôn từ thích hợp

Sử dụng ngôn từ thích hợp rất quan trọng đối với thuyết trình. Ngoài ngôn từ bằng lời còn sử dụng ngôn ngữ bằng cơ thể (phi ngôn từ). Thính giả thích bạn đứng, đi lại hay di chuyển với cử chỉ và nét mặt biểu cảm hơn là ngồi ì một chỗ, cúi đầu dán mắt cặm cụi đọc một bài diễn văn đã được chuẩn bị từ trước.

Nói một cách thuyết phục như thể chính bạn thực sự tin vào những gì bạn đang nói. Nội dung bạn đưa ra cũng nên có những phân giông như trong một tài liệu nghiên cứu, cụ thể là trình tự lô gic từ Mở bài (đưa ra luận điểm), đến Thân bài (luận điểm chặt chẽ, thông tin chính xác và mới nhất), tới Kết luận (nêu lại luận điểm, tóm tắt và kết luận hợp lý).

Không nên nhìn giấy quá lâu, nhưng thỉnh thoảng liếc qua thì chấp nhận được. Nói dõng dạc, rõ ràng và tự tin, không được lí nhí. Nếu bạn mắc lỗi, sửa, và tiếp tục. Không cần phải viện cớ này nọ hay xin lỗi rườm rà.

Dùng mắt tiếp xúc với khán thính giả một cách thân mật. Sử dụng phương pháp 3 giây, ví dụ: Nếu có nhìn thẳng vào một vị thính giả nào đó thì cũng chỉ trong vòng 3 giây. Trao đổi bằng mắt trực tiếp với một số người trong đám đông và thỉnh thoảng liếc qua toàn bộ khán giả khi đang nói. Việc nhìn vào ai đó khiến họ cảm thấy họ đang thực sự tham gia vào vấn đề. Cách nhìn tốt nhất là với khán giả đông tại hội trường lớn thì nhìn theo hình chữ W và M. Tuy nhiên, không nên nhìn thẳng vào mắt thính giả vì như vậy sẽ làm họ bối rối và đôi khi chính bản thân diễn giả cũng trở nên bối rối. Kỹ thuật giao tiếp hiệu quả bằng mắt đã được thảo luận ở chuyên đề Kỹ năng giao tiếp ứng xử.

Nói chuyện với khán giả, lắng nghe câu hỏi, đáp lại phản ứng của họ, điều chỉnh và thích nghi. Nếu những gì bạn chuẩn bị hoàn toàn không thể làm cho người nghe hiểu, hãy tùy cơ ứng biến thay đổi kế hoạch nếu bạn đã lường trước được điều này. *Nhớ rằng giao tiếp* là chìa khoá của một buổi thuyết trình thành công. Nếu bạn thiếu thời gian, nên biết phần nào có thể bỏ qua. Nếu bạn thừa thời gian, nên biết thông tin nào cần bổ sung để bài thuyết trình hiệu quả hơn. Hãy luôn chuẩn bị cho những tình huống đột xuất.

Tạm dừng để chính bạn và thính giả có một chút thời gian để suy nghĩ và nghiền ngẫm. Đừng trình bày vội vã và để rồi người nghe cũng như chính bạn có cảm giác hết hơi mệt lử.

Thêm chất hài hước: Để có một thuyết buổi trình tốt, nên có thêm yếu tố hài hước. Hài hước là chất xúc tác tuyệt vời. Tuy nhiên, hài hước phải đúng lúc, đúng chỗ, phải biết sử dụng nó vào những thời điểm phù hợp, một cách có chừng mực. Giữ sự quan tâm của khán giả trong suốt bài thuyết trình. Hãy nhớ rằng, cho dù được thực hiện trong cùng một khoảng thời gian, một bài diễn văn thú vị làm thời gian trôi vùn vụt, nhưng nếu nó tẻ nhạt thì quả là một cực hình đối với người nghe.

Nên biết thời điểm ngừng diễn thuyết. Sử dụng đồng hồ bấm giờ để tính thời gian khi bạn tập dượt ở nhà. Khi kết thúc bài thuyết trình, tóm tắt những ý chính giống như khi viết phần kết của một bài thuyết trình. Tuy nhiên hãy nhớ rằng, có một sự khác biệt giữa những từ trong văn nói và những từ trang trọng trong văn viết. Dừng bài thuyết trình với một nhận định thú vị hay một nút thắt phù hợp với vấn đề. Hãy lưu lại trong lòng người nghe một ấn tượng tốt và cảm giác hoàn hảo. Không giảng giải dông dài những nhận định cuối ấy. Cảm ơn họ và ngồi xuống.

Một thuyết trình tốt trong 10 hay 15 phút có giá trị hơn những thuyết trình dài dòng, tẻ nhạt trong hàng giờ đồng hồ. Một điểm khác cũng hết sức quan trọng đó là sự

hiểu biết cần thiết về vấn đề đó. Biết kết hợp hiệu quả giữa các yếu tố: (a) Ngôn ngữ, (b) Cử chỉ, (c) Thông minh, sáng tạo, và (d) Vốn kiến thức.

Thường thì thuyết trình không chỉ có nói không mà còn có các thiết bị và công cụ đi kèm (thiết bị và công cụ hỗ trợ), vì thế người ta mới phân biệt giữa diễn thuyết và thuyết trình. Các thiết bị và công cụ hỗ trợ chủ yếu được sử dụng khi thuyết trình hiện nay là Projector (máy chiếu) dùng để chiếu các slide (chuẩn bị bằng phần mềm Power Point), Video hoặc các file sử dụng phần mềm khác. Điểm mấu chốt của thuyết trình không chỉ là nói giỏi mà còn biết phối hợp tốt giữa nói và các thiết bị hỗ trợ. Nhiều khóa thuyết trình, nhiều buổi thuyết trình trước đây thường có đặc điểm chung là nói nhiều mà không sử dụng slide (các trang chiếu) hoặc chuẩn bị các slide quá cẩu thả, thiếu tính thu hút, thiếu kiến thức, thông tin... Nhiều khi thính giả ở dưới không thể hiểu được diễn giả ở trên đang nói cái gì và nói tới đâu rồi..."

4.1.5. Những điểm cần lưu ý khi thuyết trình

4.1.5.1. Tính toán thời gian hợp lý

Lên kế hoạch, chuẩn bị và luyện tập trước sao cho bài thuyết trình chỉ chiếm 75% lượng thời gian ước lượng. Nếu bạn kết thúc sớm thì không sao nhưng nếu kết thúc muộn thì sẽ rất tệ. Nếu bạn muốn mọi người lắng nghe mình thuyết trình, chỉ nên dành 50% để trình bày và dành 25% còn lại để người nghe cùng tham gia.

4.1.5.2. Nội dung phù hợp

Khi chuẩn bị bài thuyết trình, hãy xác định những gì "phải", "nên" và "có thể" đưa đến người nghe. Hãy hạn chế nội dung tùy theo thời gian thuyết trình và sự quan tâm của người nghe.

4.1.5.3. Làm bài thuyết trình thêm hấp dẫn

Đưa vào bài thuyết trình các câu chuyện, giai thoại, phép ẩn dụ để chúng thêm thuyết phục thay vì chỉ đưa ra những dữ liệu đơn thuần.

4.1.5.4. Lập dàn ý cho riêng mình

Hãy gạch ý đầu dòng thay vì dùng cả câu. Bôi đậm những chỗ quan trọng.

4.1.5.5. Luyện nói thật to

Bạn sẽ nói thật tự nhiên khi bạn luyện tập nhiều. Hãy tập nói thật to trước khi thuyết trình.

4.1.5.6. Dẹp bỏ sự lo lắng

Run sợ không phải là là điều tốt khi thuyết trình. Không có đội trưởng đội bóng nào bảo đội của mình hãy bình tĩnh ngay trước khi vào trận. Thay vào đó,

bạn hãy tự kiểm soát sự run sợ này bằng cách thở thật sâu từ cơ hoành và tưởng tượng mình sẽ kết thúc bài thuyết trình thành công. Được chuẩn bị tốt, bạn sẽ càng tự tin.

4.1.5.7. Sôi nổi và nồng nhiệt

Thái độ nhiệt tình, sôi nổi khi thuyết trình sẽ đem lại kết quả đáng ngạc nhiên cho bạn. Nếu giọng của bạn biểu cảm và cử chỉ sinh động, trông bạn sẽ tự tin và nồng nhiệt hơn.

4.1.5.8. Nghĩ trước tất cả những câu hỏi bạn có thể bị hỏi

Phần đặt và trả lời câu hỏi sau bài thuyết trình có khi còn quan trọng hơn chính bài thuyết trình.

4.1.5.9. Tuân thủ nguyên tắc thuyết trình: 3T

- *Think before speaking* – sự thận trọng, cân nhắc kỹ càng trước khi nói giúp bạn không rơi vào những tình huống khó xử.

- *Think on paper* – viết ra giấy những điều quan trọng bạn muốn nói để không bỏ sót bất kỳ điểm nào.

- *Take time* – dành nhiều thời gian để chuẩn bị cho những cuộc gặp gỡ quan trọng, bạn sẽ diễn đạt hết những gì mình muốn nói và có thể ứng đối kịp thời khi rơi vào trường hợp bất ngờ hay lúng túng.

4.1.6. Bí quyết thuyết trình thành công trước đám đông

Lâu nay ta thường tập trung vào nói cái gì mà quên mất định hướng khách hàng, gia tăng giá trị cho khách hàng - người nghe.

Phần lớn mọi ngươi xem việc phải nói trước đám đông là rất khó khăn nên họ thường rất ngại khi phải thuyết trình. Nhưng chúng ta không thể trốn tránh nó mãi. Nhiều người trong chúng ta có thể được mời ra trình bày một báo cáo, phát biểu trong một buổi họp của cơ quan hay buổi họp phụ huynh học sinh, nói lời chúc mừng trong lễ cưới. Làm sao để bạn có thể vượt qua những thử thách đó. Thật đơn giản chỉ với một chút thời gian luyện tập.

Sau đây là 5 bí quyết để thuyết trình thành công:

4.1.6.1. Phải biết mình nói gì?

Đây là quy tắc quan trọng nhất trong việc nói chuyện trước đám đông. Điều này nghe có vẻ ngớ ngẩn, nhưng thông thường các "diễn giả" không hề có một ý

niệm rõ ràng về những gì họ truyền đạt đến người nghe. Bạn cần phải biết chính xác bạn sẽ đưa người nghe đến đâu. Một khi đã biết, hãy liệt kê nó thành 3 hay 4 điểm chính và soạn bài thuyết trình của mình tập trung vào những điểm này. Bạn không phải là một cuốn từ điển sống, việc đưa ra quá nhiều thông tin hay không đủ thông tin cũng đều dở như nhau.

4.1.6.2. Thực hành, nhưng không cần quá nhiều

Liệt kê ra những gì bạn sẽ nói và tập nói 1 hay 2 lần. Sẽ rất hay nếu như bạn canh thời gian trong khi tập, việc đó sẽ giúp bạn kiểm soát được thời gian nói mà không sợ bị lố. Có thể sẽ có những phút ngẫu hứng tình cờ xảy ra làm bạn bất ngờ và làm khán giả thích thú. Bạn sẽ không còn muốn xuất hiện trước đám đông nếu bạn đã nói về một đề tài cả ngàn lần rồi, bạn sẽ cảm thấy chán và chẳng thèm để ý tới khán giả nữa. Bạn cũng nên lập kế hoạch sẽ mặc những gì. Chú ý rằng đó phải là bộ đồ mà bạn cảm thấy thoải mái khi mặc vào. Và điều quan trọng nhất, đó phải là bộ đồ mà bạn biết sẽ làm mình nổi bật. Quyết định trước việc mình sẽ mặc gì trong ngày diễn thuyết sẽ làm bạn bớt lo lắng hơn.

4.1.6.3. Hãy là chính mình

Nhiều người cảm thấy cần phải rập khuôn theo phong cách của ai đó khi nói trước đám đông, đó là vì họ cảm thấy họ không đủ tự tin để lôi cuốn sự chú ý của khán giả. Một số cảm thấy bị "căng" và nghiêm túc quá mức và quên rằng tính hài hước cũng là một công cụ quan trọng của diễn giả. Đừng nên chỉ tập trung vào vấn đề chính, đôi khi những giai thoại cá nhân hay những mẩu chuyện nhỏ cũng là một cách rất tốt để hoà nhập với khán giả.

4.1.6.4. Khán giả là bạn bè

Khán giả luôn ở đó, bởi vì họ quan tâm tới những.gì bạn sẽ nói và muốn nghe bạn nói về vấn đề đó. Họ muốn bạn phải làm tốt. Đừng nghĩ khán giả như là một khối người đối đầu, hãy xem họ chỉ là một nhóm cá nhân riêng lẻ. Hãy cố gắng nhìn vào một ai đó một lúc. Khi nói chuyện với khán giả, tiếp thu những ý kiến phản hồi của họ để hoàn thành bài thuyết trình của mình.

4.1.6.5. Bạn sẽ vượt qua thôi mà

Chưa bao giờ có ai từng nghe thấy có một ai đó chết trên bục diễn thuyết cả. Bạn cũng không bị thở dốc, hụt hơi, quên mất tên mình hay bị nổi nóng. Đấy là những chuyện gây ám ảnh cho bất cứ ai phải đứng trước đám đông. Người ta gọi đó là cơn ác mộng của diễn viên. Việc đó hoàn toàn bình thường. Sử dụng một số kỹ thuật thư giãn trước khi bắt đầu. Bạn có thể tìm một nơi để nhảy lên nhảy xuống

hoặc dậm chân thật manh, điều này sẽ giúp bạn cảm thấy vững vàng và giảm bớt căng thẳng. Lắc bàn tay và co duỗi nắm tay. Điều này sẽ làm tay bạn bớt run. Nếu run tay thực sự là một vấn đề thì hãy nắm lấy một tấm danh thiếp hay nắm vào bục diễn thuyết khi nói chuyện. Lè lưỡi ra, trợn mắt và há miệng to hết cỡ, sau đó nhăn tít mặt lại. Việc này sẽ làm thư giãn các cơ mặt của bạn. Hít thật sâu và thở mạnh ra tiếng để làm ấm giọng của bạn. Tưởng tượng như bạn đang ở trên một đám mây, không gì có thể làm hại đến bạn khi bạn đang ở trong đó. Hãy cố gắng giữ hình ảnh ấy trong đầu khi bạn đang đứng trên diễn đàn. Sẽ trở nên dễ dàng hơn! Nói chuyện trước công chúng càng nhiều, việc đó càng trở nên dễ dàng hơn. Có khi bạn còn cảm thấy thích nữa ấy chứ.

4.1.7. Năm yếu tố làm cản trở bài thuyết trình

Bạn đã mất rất nhiều công sức mới mời được các nhà đầu tư đến tham dự buổi thuyết trình quan trọng về tiềm năng của công ty bạn? Đừng mắc phải những lỗi sau đây.

4.1.7.1. Sai số liệu

Tính nhầm, thiếu số liệu hoặc công bố những số liệu cần giữ bí mật đều là những lỗi rất nghiêm trọng. Hãy đảm bảo những số liệu bạn đưa ra là sát với thực tế. Chẳng một nhà đầu tư nào muốn làm việc với những người thiếu thực tế cả.

Slide dày đặc chữ, lỗi này rất nhiều người mắc phải. Có một nguyên tắc chung dành cho các nhà diễn thuyết có sử dụng Powerpoint: không quá 6 gạch đầu dòng trên một slide, không quá 6 từ cho mỗi gạch đầu dòng.

4.1.7.2. Quay lưng về phía người nghe

Đừng bao giờ quay lưng về phía người nghe quá 2 giây trong lúc thuyết trình. Quay mặt về phía thính giả, nhìn vào mắt họ trong khi nói là những bí quyết để thành công.

Kết thúc không tốt: Kết thúc bài thuyết trình sao cho thật hiệu quả cũng không phải là một việc dễ làm. Kết thúc không chỉ đơn giản là tóm tắt lại bài thuyết trình của bạn và nói lời cảm ơn. Đừng quên đặt những câu hỏi cho người nghe về cảm nhận của họ cũng như dành thời gian để họ đặt câu hỏi về những vấn đề họ chưa hiểu hoặc muốn tìm hiểu sâu hơn.

4.1.7.3. Không trình bày về lợi ích

Muốn các nhà đầu tư dốc tiền vào các phần mềm hay dịch vụ của công ty bạn thì đương nhiên bạn phải trình bày về tính năng, chất lượng của các sản phẩm ấy. Nhưng

đừng quên trình bày cho họ nghe về những doanh thu tiềm năng của công ty từ việc kinh doanh chúng, đó mới chính là những điểm các nhà đầu tư quan tâm nhất.

4.1.7.4. Người nghe không phù hợp

Nếu không tìm hiểu trước về đối tượng người nghe, bạn sẽ không có một bài thuyết trình phù hợp do vậy không thuyết phục. Nếu bạn thuyết trình về vấn đề phần mềm thì bài thuyết trình của bạn sẽ không có tác dụng với những nhà đầu tư quan tâm đến lĩnh vực năng lượng,...

4.1.7.5. Bỏ qua các rủi ro

Mọi vấn đề đều có thể chứa nhiều rủi ro. Bạn cho rằng chỉ trình bày về lợi ích và cơ hội của vấn đề trình bày mà không cần nhắc đến những rủi ro sẽ làm "yên lòng" thính giả? Trên thực tế thì không phải vậy. Hoàn toàn bỏ qua các nguy cơ rủi ro sẽ khiến thính giả cho rằng đây là một diễn giả không có cái nhìn thực tế và có thể bạn sẽ không thuyết phục được họ.

4.1.8. Kỹ thuật kéo dài thời và rút ngắn bài thuyết trình

4.1.8.1. Kỹ thuật kéo dài bài thuyết trình

- Đặt câu hỏi để thính giả cùng chia sẻ kinh nghiệm.
- Kể chuyện để minh họa thêm điểm đã trình bày.
- Tạo ra tình huống nhập vai.
- Cùng thính giả tổng kết lại những điểm chính đã trình bày.

4.1.8.2. Kỹ thuật rút ngắn bài thuyết trình

- Loại bỏ bớt các hoạt động ít quan trọng.
- Tập trung vào những điểm chính của bài trình bày.
- Nêu vấn đề và khẳng định sẽ được trình bày chi tiết ở phần sau.

4.1.9. Cách sử dụng các phương tiện hỗ trợ

4.1.9.1. Nguyên tắc sử dụng các phương tiện hỗ trợ trong thuyết trình

- Đảm bảo tất cả thính giả đều nhìn thấy được.
- Thông tin viết không mâu thuẫn với thông tin nói.
- Thu hút thính giả bằng cách sử dụng màu sắc: cần chú ý rằng việc trang trí này nhằm hỗ trợ chứ không được làm sao lãng các thông tin.
- Thông tin trình bày trên các phương tiện hỗ trợ phải rõ nghĩa, chính xác, cô đọng và trình bày đẹp.

- Cần phải nhấn mạnh được các điểm chính.

- Phải có tiêu đề cho từng phần.

4.1.9.2. Một số phương tiện hỗ trợ và cách sử dụng

Bảng trắng

- Kiểm tra đúng loại bút viết bảng và bút phải có mực.

- Đậy nắp sau khi sử dụng.

- Có khăn lau bảng tránh dùng giấy để lau.

- Chữ viết rõ ràng và đủ lớn để mọi người có thể nhìn thấy...

Bảng giấy

- Sử dụng bút nhiều màu và bút phải có mực.

- Đậy nắp sau khi sử dụng.

- Đủ số lượng giấy và bút.

- Tiêu đề nên viết chữ in hoa.

- Chữ viết rõ ràng và đủ lớn để mọi người có thể nhìn được.

Thẻ màu

- Chọn màu bút thích hợp với màu giấy.

- Không viết quá sát lên mép trên.

- Viết theo chiều ngang của thẻ.

- Chọn màu phù hợp với từng mục tiêu.

- Viết ý chính của nội dung cần trình bày.

Trang chiếu (slides) và máy chiếu (LCD Projector)

** Thiết kế trang chiếu*

Trang chiếu được thiết kế trong phần mềm Powerpoint. Khi thiết kế trang chiếu cần tuân theo các nguyên tăc sau:

- Nội dung giới hạn không quá 6.

- Một nội dung không quá 2 dòng (không quá nhiều chữ).

- Điều chỉnh cỡ chữ phù hợp với không gian và số lượng người nghe.

- Ngôn từ nhất quán.

- Gam màu và hình ảnh thích hợp (không sử dụng gam màu nóng).

- Trang chiếu cân đối.

** Một số lưu ý khi sử dụng máy chiếu (LCD projector)*

- Tìm hiểu cách sử dụng, kiểm tra máy và các công cụ phụ trợ (nếu có) trước khi thuyết trình.

- Kiểm tra kết nối điện và đầu dây nối với máy tính.

- Điều chỉnh độ nét của trang chiếu và kích thước của trang chiếu cho phù hợp với màn hình (focus và zoom).

- Sử dụng chuột từ để điều khiển trang chiếu từ xa.

- Không đi qua trước ống kính máy chiếu.

- Lưu ý tắt và bật máy khi gián đoạn giữa 2 lần thuyết trình dài.

4.2. KỸ NĂNG LÀM VIỆC NHÓM

4.2.1. Tổng quan về nhóm

4.2.1.1. Khái niệm về nhóm

- Nhóm là tập hợp nhiều người cùng có chung mục tiêu, thường xuyên tương tác với nhau, mỗi thành viên có vai trò nhiệm vụ rõ ràng và có các quy tắc chung chi phối lẫn nhau.

- Các yếu tố quan trọng để hình thành nhóm

+ Một trong những yếu tố quan trọng nhất của nhóm là phải có mục tiêu nhóm. Mục tiêu chung (hay mục đích) của nhóm phải cụ thể, rõ ràng. Mục tiêu này phải được các thành viên nhóm hiểu rõ và cùng cam kết thực hiện. Mục tiêu xuyên suốt quá trình hoạt động của nhóm, nhưng cũng có thể điều chỉnh thay đổi để phù hợp môi trường mà nhóm tồn tại. Tuy nhiên mục tiêu từng thành viên, mục tiêu của nhóm phải phù hợp với mục tiêu của tổ chức.

+ Yếu tố thứ hai của một nhóm là các thành viên phải tương tác, liên hệ, giao tiếp với nhau thường xuyên. Tiếp xúc và tương tác sẽ làm ảnh hưởng lẫn nhau giữa các thành viên và tác động ảnh hưởng này làm nên động lực phát triển nhóm: có thể tích cực hoặc tiêu cực. Yếu tố thứ ba là các quy tắc nhóm. Nhóm phải xây dựng được quy tắc, quy định, nội quy của nhóm để sao cho nhóm hoạt động hiệu quả. Đây là những quy tắc chính thức. Trong nhóm còn có những quy tắc ngầm

không công bố nhưng cũng có hiệu lực không kém phần quan trọng. Quy tắc ngầm có mặt tích cực và mặt tiêu cực.

+ Yếu tố cuối cùng là vai trò, trách nhiệm rõ ràng của các thành viên trong nhóm. Nhóm chỉ hoạt động hiệu quả khi các thành viên được biết rõ nhiệm vụ, phù hợp năng lực của mình, không chồng chéo, giẫm đạp lên nhau.

- Nhóm làm việc được thành lập để giải quyết và thực hiện công việc nào đó có mục tiêu rõ ràng mà một cá nhân không thể hoàn thành. Nếu những công việc đơn giản, có thể giải quyết bởi 1 cá nhân, không đòi hỏi phải phối hợp, không cần phối hợp nhiều kỹ năng thì không cần thiết tới thành lập nhóm.

4.2.1.2. Tầm quan trọng của nhóm làm việc

Làm việc theo nhóm là xu hướng chung của các tổ chức, doanh nghiệp, công ty trên thế giới. Tại sao vậy? Một số đặc điểm sau đây có thể lý giải xú hướng này:

- Làm việc theo nhóm tạo điều kiện tăng năng suất và hiệu quả của công việc. Nhiều nghiên cứu đã chứng minh rằng làm việc theo nhóm năng suất và hiệu quả của mỗi cá nhân cao hơn hẳn năng suất và hiệu quả trung bình của mỗi cá nhân khi làm việc riêng lẻ. Vì trong nhóm, khi làm việc các kỹ năng và kinh nghiệm bổ trợ lẫn nhau.

- Làm việc theo nhóm có thể giảm được một số nhân sự, khâu trung gian nên linh hoạt hơn. Vì linh hoạt nên tổ chức dễ thay đổi để đối phó với thay đổi của môi trường, nắm bắt cơ hội và giảm thiểu nguy cơ.

- Nhóm có thể tạo ra môi trường làm việc mà các kiến thức và kinh nghiệm của các cá nhân bổ trợ cho nhau, các quyết định đưa ra toàn diện và phù hợp hơn.

- Nhóm làm việc có đủ khả năng hoàn thành một dự án hoàn chỉnh trong khi mỗi cá nhân chỉ có thể hoàn thành một phần việc. Nhóm có thể tận dụng những gì tốt nhất của mỗi cá nhân trong công tác chuyên môn và cả ngoài chuyên môn. Các thành viên tự rút ra những gì tốt nhất để học hỏi lẫn nhau, cải thiện thái độ và ứng xử của mình.

- Nhóm làm việc hiệu quả là nhóm hội tụ một số đặc điểm cơ bản như các thành viên hiểu rõ lý do tồn tại của nhóm; các nguyên tắc và quy chế được thảo luận, đồng thuận; thông tin trong nhóm thông đạt; các thành viên hỗ trợ nhau; có những quy tắc kiểm tra, đánh giá, khen thưởng rõ ràng. Để có những đặc điểm trên nhóm phải giữ giá trị căn bản của nhóm, lấy đó làm định hướng hoạt động của mình chứ không phải là thi hành theo chỉ thị cấp trên. Các nhiệm vụ của cá

nhân và nhóm được nêu rõ bằng các mục tiêu (SMART). Nhóm phải phối hợp lẫn nhau, sáng tạo. Tuy nhiên những đặc điểm trên không phải là có ngay mà phải hình thành xây dựng dần dần trong các giai đoạn phát triển của nhóm.

- Tác động tới sự làm việc hiệu quả của nhóm là các yêu tố bối cảnh, quy mô nhóm, sự đa dạng của thành viên nhóm, các chuẩn mực nhóm, lãnh đạo…

4.2.1.3. Các loại nhóm

Từ "nhóm" có nghĩa chỉ một tập hợp từ hai người trở lên. Có khi từ này dùng với nghĩa chung chỉ nhóm người rất rộng. Khái niệm nhóm chúng ta dùng ở đây là nhóm tập hợp một số người có mục tiêu chung, có tương tác với nhau, có xây dựng các quy tắc chung để thành viên tuân theo và các thành viên đảm nhận những vai trò rõ ràng. Trong đó có thể chia:

- Nhóm chính thức – được thành lập bởi nhu cầu của tổ chức trên nhóm, có quyết định thành lập và mục tiêu phải phù hợp với mục tiêu chung của tổ chức

- Nhóm không chính thức – nhóm được hình thành tự nhiên do nhu cầu xã hội của những người tham gia, mục tiêu của nhóm có thể không trùng mục tiêu của tổ chức.

Trong một tổ chức đồng thời có thể tồn tại nhiều nhóm chính thức và không chính thức. Các nhóm làm việc trong một cơ quan, tổ chức, nhà máy thường là nhóm "chính thức". Tuy nhiên vai trò và ảnh hưởng của các nhóm không chính thức cũng rất quan trọng. Các nhóm không chính thức có khi ảnh hưởng rất mạnh đến kết quả hoạt động của các nhóm chính thức.

4.2.2. Hoạt động nhóm

4.2.2.1. Phát triển nhóm

Thông thường một nhóm nào đó chính thức hay không chính thức đều trải qua 5 giai đoạn trong quá trình phát triển của nhóm. Các giai đoạn này được mô tả dưới đây.

- Giai đoạn 1: Hình thành nhóm

Giai đoạn này các thành viên nhóm bắt đầu tập hợp lại. Họ mang đến nhóm nhiều điểm khác biệt nhau từ tính cách đến cách làm việc, kiến thức và kỹ năng. Họ cần có thời gian tìm hiểu, thăm dò lẫn nhau để có thể thể hiện vai trò của họ hoặc không thể trong nhóm. Vai trò trưởng nhóm giai đoạn này là thúc đẩy các thành viên cởi mở, giao tiếp với nhau, sau đó cùng phối hợp xây dựng định hướng hoạt động của nhóm hoặc mục tiêu hoạt động nhóm. Nhóm trưởng và các thành

viên tìm hiểu các thành viên khác về tính tình, khả năng làm việc, sự tự tin, trách nhiệm và những suy nghĩ đóng góp cho nhóm...Sau đó nhóm quyết tâm xây dựng hoặc hiểu rõ mục tiêu mà nhóm phải hoàn thành. Các mục tiêu được xây dựng bởi nhóm thường được đánh giá bằng các tiêu chí cụ thể, đo được, được đồng thuận, khả thi và có thời hạn xác định (SMART). Nếu nhóm không xây dựng được mục tiêu hoặc các thành viên không hiểu rõ mục tiêu của nhóm thì nhóm không thể hoàn thành công việc hoặc sớm tan rã.

- Giai đoạn 2: Hỗn loạn/ bão táp

Giai đoạn này xảy ra khi các thành viên xung đột nhau về cách làm việc, công việc phân công và chia sẻ trách nhiệm. Mới hình thành nhóm nên có một số thành viên tỏ ra nổi trội, mất đoàn kết có thể xảy ra. Truyền thông , giao tiếp trong nhóm chưa suôn sẻ, người muốn thống trị, lôi kéo, người thì hãy thờ ơ. Trưởng nhóm lúc này phải là người cứng rắn, gương mẫu, gần gũi các thành viên, tránh để xảy ra căng thẳng quá, tổ chức tốt công việc và làm cho công việc bắt đầu có hiệu quả. Làm sao cho các thành viên nhóm hiểu nhau nhiều nhất, hiểu công việc, tránh các thành viên cạnh tranh nhau trở thành đối thủ. Tăng cường giao tiếp trong nhóm. Chuyển các công việc do thành tích cá nhân sang thành tích chung của nhóm.

- Giai đoạn 3: Ổn định

Giai đoạn này các thành viên bắt đầu nỗ lực đóng góp vào công việc chung của nhóm. Các thành viên nhóm tin tưởng lẫn nhau, gắn kết với nhau qua công việc. lãnh đạo nhóm tạo điều kiện để các thành viên hỗ trợ nhau. Bảo đảm các kênh thông tin trong nhóm thông suốt, xây dựng được cơ chế phản hồi tích cực. Thành viên tin tưởng lẫn nhau, cùng gắn kết bởi mục tiêu chung. Nhóm viên lắng nghe ý kiến lẫn nhau.

- Giai đoạn 4: Hoạt động

Sau giai đoạn ổn định là giai đoạn hoạt động hiệu quả. Đặc trưng giai đoạn này là các thành viên hoàn toàn hòa hợp nhau, tạo ra năng suất làm việc cao, mọi tiềm năng của cá nhân và tập thể nhóm được phát huy, vấn đề được giải quyết hiệu quả, các mâu thuẫn không còn xảy ra. Tuy nhiên không phải là đã loại bỏ hết xung đột, vì xung đột lúc nào cũng thường trực tác động đến bất cứ nhóm nào ở bất cứ giai đoạn nào. Các thành viên phải tự hoàn thiện mình trong nhóm, thích ứng với thay đổi, chấp nhận sự khác biệt, hướng mục tiêu chung, tham gia vào việc quản lý chung.

- Giai đoạn 5: Kết thúc (hay tan rã!)

Giai đoạn này các thành viên đã hoàn thành mục tiêu chung (hoặc không hoàn thành mục tiêu nào cả). Các thành viên ít phụ thuộc vào nhau. Nhiệm vụ hoàn thành thì nhóm sẽ kết thúc vai trò (các nhóm nghiên cứu, nhóm dự án thường kết thúc như vậy), xây dựng hoặc tập hợp thành các nhóm mới với mục tiêu mới. Hoạt động của nhóm thường được giám sát và đánh giá để rút kinh nghiệm và bài học cho các nhóm khác, dự án khác.

4.2.2.2. Hoạt động nhóm

Nhóm là tập hợp nhiều người do đó luôn có những thành viên mới với thành viên cũ, có quen nhau từ trước hoặc hoàn toàn chưa quen nhau. Người trưởng nhóm luôn phải giải quyết nhiều vấn đề về đoàn kết, tranh chấp, xung đột, ra quyết định, hài hòa các chức năng của nhóm. Các thành viên cũng cần hiểu rõ cá động thái của nhóm để xây dựng nhóm làm việc. Nhóm muốn vận hành hiệu quả thì cần làm tốt các hoạt động sau:

- *Thứ nhất*, Hội nhập thành viên mới vào nhóm. Khó khăn luôn xảy ra khi nhóm mới thành lập hoặc có thêm thành viên mới nhập vào nhóm. Thành viên mới cũng phải tự mình giải quyết vấn đề hội nhập. Các thành viên mới có thể thuộc một trong ba dạng chính như người thích tranh cãi, người tốt bụng hoặc người có lý, ba dạng này đều gây khó khăn cho quá trình hội nhập. Người thích tranh cãi hay phản ứng lại mọi vấn đề, muốn khẳng định sự nổi trội của mình trong nhóm. Người tốt bụng thì có thái độ phụ thuộc người khác, luôn muốn tìm phe nhóm để dựa, sợ hãi những điều bất ngờ, nhu cầu an toàn cao. Người có lý thì lo lắng về nhu cầu cá nhân của mình trong nhóm, bướng bỉnh khi hòa hợp nhu cầu cá nhân và định hướng của nhóm.

- *Thứ hai*, Lãnh đạo nhóm liên quan đến nhiệm vụ và các mối quan hệ. Để đạt được năng suất trong làm việc nhóm thì phải thỏa mãn hai nhu cầu: nhu cầu liên quan đến nhiệm vụ và nhu cầu liên quan đến các mối quan hệ. Hai nhu cầu này toàn thể thành viên nhóm và lãnh đạo nhóm phải cùng phấn đấu để thỏa mãn. Các công việc gồm nêu ra tất cả các ý kiến, tìm kiếm thông tin, làm sáng tỏ các nhiệm vụ, làm rõ và tóm tắt nội dung các cuộc họp nhóm, thảo luận nhóm, khuyến khích các thành viên, dung hòa sự khác biệt, tăng cường giao tiếp, khuyến khích tham gia, tránh các thái độ gây rối...

- *Thứ ba*, Vai trò trong nhóm và sự vận động. Trong nhóm làm việc các thành viên luôn có một vai trò và muốn người khác cũng có vai trò rõ ràng. Nếu

vai trò không rõ thì sẽ dễ gây hiểu lầm, mất đoàn kết ảnh hưởng đến năng suất chung. Các thành viên cũng mong muốn được biết người khác chờ đợi gì ở cá nhân đó. Không nên để vai trò của người này quá nhiều (quá tải) và người khác thì quá ít. Xung đột về vai trò có thể xảy ra bởi cá nhân với cá nhân, bởi eá nhân với tập thể, bởi chính cá nhân với vai trò của anh ta.

- *Thứ tư*, Các chuẩn mực, quy định của nhóm. Đây là các quy chế, quy tắc mà nhóm tự đề ra để các thành viên theo đó mà thực hiện. Các chuẩn mực của nhóm rất quan trọng, nó cho phép các thành viên trong nhóm nhận các thông tin phản hồi tích cực. Các chuẩn mực được xây dựng có sự tham gia, sao cho mục tiêu của nhóm được thực hiện một cách tốt nhất.

- *Thứ năm*, Sự gắn kết trong nhóm. Sự gắn kết trong nhóm làm cho nhóm hoạt động hiệu quả và bền vững. Các thành viên càng tự hào về mình được tham gia nhóm thì sự gắn kết trong nhóm càng cao. Như vậy các thành viên cũng như trưởng nhóm phải làm sao cho nhóm đáng tự hào về các công việc làm. Trưởng nhóm và các thành viên cần phấn đấu để có sự gắn kết trong nhóm cao và sự tuân theo chuẩn mực của nhóm cũng cao, để hình thành nhóm lý tưởng, có hiệu suất làm việc cao.

4.2.2.3. Thông tin trong nhóm

Thông tin trong nhóm rất quan trọng, nó như là các mạch máu nuôi dưỡng cơ thể nhóm. Thông tin rõ ràng, chính xác thì mọi người sẽ hiểu nhau và hiểu nhiệm vụ để hợp tác với nhau. Thông tin có nguồn phát ra và có nơi tiếp nhận qua một kênh truyền nào đó, rồi lại phản hồi lại nơi phát thông tin. Cơ chế này phải thông suốt trong nhóm. Quá trình thông tin luôn tiếp diễn không ngừng.

Trong nhóm thì thông tin xảy ra giữa cá nhân mỗi thành viên với nhóm trưởng và ngược lại, các thành viên với nhau và ngược lại.

Thông tin được truyền bởi các kênh truyền thông tin. Các kênh này như nói, viết, ngôn ngữ cơ thể (động tác tay, chân, nét mặt...)

Khi thông tin thì có những rào cản của thông tin. Các rào cản này làm hạn chế hoặc triệt tiêu thông tin mà mọi thành viên muốn gửi cho nhau và muốn nhận được. Do đó muốn nhận thông tin tốt thì chúng ta phải rèn các kỹ năng truyền thông tin và nhận thông tin. Các kỹ năng này sẽ đề cập đến trong phần "kỹ năng giao tiếp".

4.2.2.4. Thảo luận và ra quyết định trong nhóm

- Nhóm là một tập thể làm việc để đạt được mục tiêu. Rất nhiều công việc cần phải được cùng bàn bạc, thảo luận và cuối cùng là ra quyết định. Cho nên đi tới quyết định định cuối cùng là nhiệm vụ rất quan trong của nhóm. Quá trình ra quyết định có sự tham gia có những đặc trưng riêng mà mỗi cá nhân trong nhóm cần phải hiểu để làm. Đề ra quyết định có thể theo một số cách sau:

+ Ra quyết định theo kiểu thờ ơ: một người nào đó đưa ra ý tưởng, các thành viên khác không quan tâm và do đó quyết định được nhanh chóng thông qua. Theo kiểu này một số ý tưởng hay khác không được phân tích và bị bỏ qua.

+ Ra quyết định từ trên xuống: Theo kiểu này người lãnh đạo nhóm hay cấp cao hơn chỉ cần phổ biến, thông báo, nhân danh cả nhóm thông qua mà không qua thảo luận. Ra quyết định kiểu này nhanh chóng, nhưng cũng như kiểu trên có thể nhiều ý kiến hay khác bị bỏ qua. Nó trở nên xấu nếu người ra quyết định có quá ít thông tin, chủ quan và độc đoán. Khi thực hiện quyết định sẽ xảy ra vấn đề khác không lường trước.

+ Ra quyết định theo kiểu thiểu số: Cách này một hoặc một vài cá nhân gợi ý rồi thúc giục, ép mọi người theo ý kiến mình. Khuyết điểm của cách này cũng như trên.

+ Ra quyết định theo nguyên tắc đa số: Theo cách này mang danh dân chủ qua bỏ phiếu hoặc giơ tay tán thành lấy số đông. Quyết định sẽ thông qua nhưng không phải tất cả các thành viên đều hài lòng. Một số không hài lòng sẽ làm ảnh hưởng đến chất lượng, hiệu suất công việc. Nguy cơ trong nhóm sẽ kéo bè cánh để lấy phiếu áp đảo cho quyền lợi của một nhóm nào đó.

+ Ra quyết định theo nguyên tắc đồng thuận: cách này chỉ ra quyết định khi đã thảo luận kỹ mọi ý tưởng, không bỏ qua ý kiến nào kể cả các ý kiến trái ngược. Quyết định được ra khi có đa số tán thành nhưng thiểu số khác cũng được nghe, được phân tích và có ý kiến của mình. Kiểu ra quyết định này mất nhiều thời gian nhưng sẽ tiến tới dần sự đồng thuận hoàn toàn – là lý tưởng đối với tiến trình ra quyết định.

- Để ra quyết định các thành viên cần được biết những khó khăn và thuận lợi khi ra quyết định, nhất là quyết định có sự đồng thuận, có sự tham gia. Những thuận lợi ở đây có thể là nhóm có nhiều hiểu biết, có nhiều lựa chọn hơn một người. Nhóm một khi đồng thuận thì có động lực cùng thực hiện quyết định. Khó khăn là có một số thành viên như bị bắt phải đồng ý, phải theo một ý tưởng,

có thể có bè phái và áp đặt ý tưởng của các nhóm nhỏ, thảo luận nhiều thì chậm ra quyết định và có thể mất cơ hội.

- Nhóm cũng cần phải tránh kiểu "tư duy nhóm" nghĩa là đoàn kết quá thiếu dần tư duy phê phán. Tham gia trong nhóm lâu nên các thành viên gắn kết, không còn sẵn sàng phê phán ý tưởng của thành viên khác. Cần phát hiện sớm tư duy nhóm và có biện pháp phòng trừ.

- Để ra quyết định các thành viên và nhất là nhóm trưởng cần có các kỹ năng phát huy ý tưởng các thành viên khi thảo luận, bàn bạc và ra quyết định. Các kỹ năng này như phương pháp động não, cây vấn đề, phương pháp Delphi (dùng bảng hỏi gửi trước), thảo luận nhóm, đóng vai chậu cá...

4.2.3. Điều hành nhóm

4.2.3.1. Vai trò các thành viên trong nhóm

- Các thành viên nhóm thường có vai trò nhất định, được phân công hoặc nhận những nhiệm vụ cụ thể. Nhóm chính thức có trưởng phó nhóm, thư ký, hậu cần...Nhóm không chính thức cũng có thể có các vai trò đó.

- Trưởng nhóm giữ vai trò người tổ chức, người thực hiện và người điều hành. Trưởng nhóm phải lo bố trí các cuộc họp từ buổi gặp mặt đầu tiên đến khi nhóm tan rã. Việc tổ chức cuộc họp bàn kế hoạch sao cho có sự tham gia bình đẳng giữa các thành viên là kỹ năng cần có của trưởng nhóm. Lập kế hoạch và phân công công việc cho các thành viên cũng là nghệ thuật của trưởng nhóm. Tất cả các giai đoạn hoạt động của nhóm, người nhóm trưởng phải nắm vững và điều hành cho tốt. Các kỹ năng điều hành hoạt động nhóm đã có rất nhiều sách viết và có những lớp tập huấn kỹ càng. Nhưng quan trọng nhất là trưởng nhóm phải là người có các kỹ năng truyền thông và thúc đẩy và càng có nhiều trải nghiệm càng tốt (xem phần Kỹ năng giao tiếp). Các kỹ năng này được xây dựng dựa trên nền tảng của 4 thái độ: cảm thông, tôn trọng, quan tâm và tin tưởng vào tiềm năng nhóm. Tóm lại trưởng nhóm phải là người có trách nhiệm với công việc của nhóm, với từng thành viên của nhóm và với cả nhóm nói chung.

- Ngoài ra khi đề cập đến vai trò thành viên còn lại trong nhóm người ta thường phân các thành viên thành các "kiểu vai trò" hỗ trợ hay cản trở các hoạt động của nhóm. Có ba loại vai trò như vậy:

+ *Loại thứ nhất* là các thành viên hỗ trợ cho việc hoàn thành công việc như người khởi xướng, người làm sáng tỏ, người thực hiện, người thông tin, người đóng góp.

+ *Loại thứ hai* là các thành viên củng cố nhóm như người khuyến khích, người giữ cửa, người quan sát, người đề xuất và củng cố quy tắc, người đùa vui.

+ *Nhóm thứ ba* là nhóm những người tiêu cực như người gây hấn, người phụ thuộc, người thống trị, người đùa dai, người lè phè, người phá đám...

Hai nhóm đầu là nhóm tích cực. Khi có những hành vi tiêu cực cần đưa quy tắc, quy chế của nhóm ra để các thành viên tự giác tuân theo.

4.2.3.2. Phong cách điều hành hoạt động nhóm

Đây là nói về phong cách của người điều hành nhóm hay trưởng nhóm. Các phong cách này thường thấy ở các nhóm chính thức.

Phong cách chuyên quyền

Trưởng nhóm đưa ra mục đích công việc, quyết định phương thức làm việc, phân công nhiệm vụ, thông tin chủ yếu từ trên xuống. Phong cách này cả nhóm bị động theo dẫn dắt của trưởng nhóm, các thành viên độc lập với trưởng nhóm, đôi khi âm thầm chống lại trưởng nhóm. Phong cách này dễ gây ra cá nhân chủ nghĩa, ganh đua, ngờ vực lẫn nhau nhưng có ưu điểm là đôi khi nhóm nhanh triển khai công việc và đạt mục tiêu, có hiệu quả.

Phong cách tự do

Trưởng nhóm không đưa ra quyết định, để nhóm tự do tổ chức giải quyết các công việc. Nhóm có thể tự tổ chức thành công hoặc sinh ra những thủ lĩnh tự phát, làm giảm uy tín của trưởng nhóm. Phong cách này cũng dễ dẫn tới thất bại vì nhóm không có khả năng tự tổ chức, người chăm, người lười sinh xung đột giữa các thành viên.

Phong cách công tác

Người trưởng nhóm là người chỉ huy đề xuất các phương án khác nhau để nhóm bàn bạc, lựa chọn. Trưởng nhóm phân công nhiệm vụ khi được bàn bạc thống nhất. Hoạt động nhóm theo cách tiếp cận có sự tham gia, có sự hợp tác của mọi thành viên. Phong cách này có nhược điểm là mất nhiều thời gian cho thảo luận, bàn bạc. Nếu cần giải quyết gấp rút công việc thì không phù hợp. Nhưng phong cách này có sự hài lòng của các thành viên và đa số trường hợp mang lại tính hiệu quả của công việc.

4.2.4. Kỹ năng làm việc nhóm

4.2.4.1.Giải quyết các xung đột

- Kỹ năng quản lý nhóm quan trọng nhất là kỹ năng quản lý xung đột, mâu thuẫn do nhóm được tạo nên bởi nhiều người có tư tưởng, quan điểm, văn hóa,

nguồn gốc xã hội, cách làm việc... khác nhau. Xung đột là sự bất đồng xảy ra giữa cá nhân với cá nhân trong nhóm, giữa các nhóm trong một tổ chức do khác biệt về nhu cầu, giá trị, mục đích hay cạnh tranh về quyền lợi, tài nguyên, quyền lực hay bất đồng về vai trò, nhiệm vụ, trách nhiệm.

- Xung đột có thể là yếu tố phá hoại nhưng cũng có thể là yếu tố xây dựng đối với hiệu quả làm việc của nhóm. Xung đột nếu lôi kéo mọi người tham gia vào giải quyết vấn đề và đưa tới giải pháp cho vấn đề thì mang tính tích cực. Nếu xung đột làm chệch hướng mục tiêu, phá hỏng hoạt động nhóm, chia rẽ thành viên thì mang tính tiêu cực, cần phát hiện và loại bỏ sớm. Hiểu biết về xung đột để các nhóm, các thành viên có thể quản lý và giải quyết xung đột sao cho có lợi cho hoạt động của nhóm. Để làm được việc quản lý xung đột một số lời khuyên sau đây cần được áp dụng. Nhóm cần giải quyết xung đột nhỏ trước khi trở thành lớn. Tăng cường giao tiếp trong nhóm, nhóm cần tìm ra những nguyên nhân thực sự trước khi đi kiếm tìm giải pháp. Linh hoạt tìm những giải pháp khác nhau cho cùng một nguyên nhân. Công bằng và minh bạch trong giải pháp. Tìm giải pháp giải quyết vấn đề xung đột chứ không tìm giải pháp chống lại nhau. Mọi thành viên cần có thái độ tôn trọng nhau, thông cảm thực sự với nhau. Muốn người khác xem xét vấn đề của mình thì mình cần xem xét vấn đề của người khác trước họ. Nhìn thẳng vào vấn đề, nói ra, tránh im lặng ngấm ngầm.

- Quản lý xung đột chứ không đàn áp xung đột hay tiêu diệt xung đột, là một nghệ thuật để củng cố hợp tác giữa các thành viên trong nhóm. Người ta chia ra năm cách ứng phó với xung đột:

+ *Cách thứ nhất* là cứng rắn, áp đảo (kiểu cá mập). Cách này một bên luôn áp đảo bên kia, đặt quyền lợi của mình hay nhóm mình trước quyền lợi của nhóm khác. Nhóm này phải thắng trong tranh chấp. Như vậy sẽ đặt mối quan hệ các bên vào tình trạng nguy hiểm, tạo thù địch, có kẻ thắng, người thua. Nó cũng có mặt tích cực là có thể tạo thay đổi hay dẫn đến tiến bộ.

+ *Cách thứ hai* là né tránh (kiêu con rùa). Đây là cách khi gặp xung đột thì né tránh sự va chạm, sợ đối đầu với mâu thuẫn, không quan tâm đến nhu cầu của các bên, thua cũng không sao. Cách này dễ tạo ra kết quả các bên cùng thua.

+ *Cách thứ ba* là nhường nhịn, xoa dịu (gấu bông). Cách này quan tâm đến giữa các mối quan hệ chứ không cần quan tâm đến kết quả quyền lợi. Vì vậy loại người giải quyết xung đột theo kiểu này có thể hy sinh quyền lợi của mình nhưng giữa được mối quan hệ thân thiện với mọi người khác nhóm khác là được.

+ *Cách thứ tư* là cách thỏa hiệp (con chồn). Mỗi bên có thể phải hy sinh một chút quyền lợi để đạt được một số quyền lợi khác. Họ cùng nhau tìm những giải pháp trung hòa để đôi bên cùng có một phần lợi ích. Có thể tạo ra kết quả cùng thắng hoặc cùng thua thiệt.

+ Cách cuối cùng là hợp tác (chim cú). Cách này coi trọng cả mục đích và mối quan hệ. Các bên hợp tác với nhau tìm ra giải pháp tốt nhất cho cả đôi bên, chú trọng sự đồng thuận. Tất cả các bên phải cùng theo đuổi tìm kiếm giải pháp tốt cho các bên chứ không chi cho một bên. Cách này tạo ra được kết quả cả hai bên đều thắng.

- Nên nhớ rằng trong nhóm bao giờ cũng có các thành viên muốn giải quyết xung đột theo một trong 5 cách nói trên. Muốn quản lý tốt xung đột người ta thường đi theo 4 bước:

+ *Bước thứ nhất*, Nhìn nhận ra xung đột , coi nó là vấn đề cần được giải quyết, xác định rõ nội dung chi tiết của xung đột, không quy kết, dán nhãn, tố cáo.

+ *Bước thứ hai*, Mọi người lắng nghe nhau, sẵn sàng thay đổi quan điểm của chính mình, phát hiện những khác biệt giữa hai bên. Sẵn sàng hợp tác, xây dựng vì mục đích chung.

+ *Bước thứ ba*, Tìm hiểu hoàn cảnh và điều kiện của người có xung đột với mình để hiểu quan điểm của họ

+ *Bước thứ tư*, Có gắng tiến dần tới sự thỏa thuận giữa hai bên.

Nhóm trưởng (lãnh đạo nhóm) cần khách quan, công bằng, vì mục đích chung. Cách giải quyết phải linh hoạt, nhẹ nhàng với cả hai bên, dựa vào các thành viên tích cực để quản lý và giải quyết mâu thuẫn.

4.2.4.2. Họp nhóm

- Đặc điểm của sinh hoạt loài người là nhóm họp, tập trung lại làm việc gì đó, bàn bạc, hỏi han, hội hè, vui chơi , học tập...Nhiều khi người ta lạm dụng hội họp để lãng phí biết bao thời gian, tiền bạc. Nhưng con người vẫn phải họp nhóm cho dù ngày nay có thể có các cuộc họp ảo (thông qua các phần mềm hội họp), nhưng họp gặp mặt nhau vẫn là hình thức phổ biến và có nhiều mặt tích cực. Vấn đề là họp để làm gì, tiến hành như thế nào.Để tránh lãng phí thì cần có tổ chức cuộc họp sao cho hiệu quả. Trước khi triệu tập họp cần xem xét họp có phải là hình thức tốt nhất trong trường hợp này không hay có thể có hình thức nào tốt hơn. Có thể thay thế một cuộc họp bằng gửi tài liệu phát tay, viết thông báo trên bảng, gửi Email,

gọi điện thoại...hay không? Kỹ năng tổ chức một cuộc họp phù hợp cũng là một yếu tố quyết định đến sự thành bại của cuộc họp vì các cuộc họp có mục tiêu khác nhau: để thông tin, để thuyết phục, để thu thập ý kiến, để ra quyết định...

- Thông thường một cuộc họp nhóm , dù quy mô lớn nhỏ thế nào, người trưởng nhóm điều hành (hoặc người thay thế trưởng nhóm để điều hành) cũng phải vận dụng các kỹ năng điều hành cuộc họp. Dưới đây sẽ trình bày về một số kỹ năng đó:

+ *Bước thứ nhất* là bước chuẩn bị họp nhóm. Bước này người điều hành xem xét trước xem chủ đề cuộc họp, mục tiêu và nội dung cuộc họp có rõ ràng không, thành viên cần tham gia là ai. Lập kế hoạch điều hành cuộc họp, các kế hoạch sử dụng công cụ trực quan (bảng biểu, tài liệu, máy chiếu...). Các kế hoạch về thời gian, địa điểm, phòng ốc, hậu cần, giấy mời, thông báo...ai chuẩn bị và chuẩn bị đến đâu. Trước ngày họp nên chuẩn bị sức khỏe, tinh thần, làm quen phương tiện, phòng họp...

+ *Bước thứ hai* là bắt đầu cuộc họp. Bước này cần làm những việc như làm quen các thành viên, tạo không khí thân thiện, thống nhất khung chương trình làm việc, chỉnh sửa mục tiêu cuộc họp nếu cần, thống nhất cách làm việc.

+ *Bước thứ ba* là đưa ra từng chủ đề, phân tích từng chủ đề. Đây là bước quan trọng nhất của một cuộc họp. Các thành viên được thảo luận, tham gia ý kiến để cuối cùng ra quyết định của nhóm, các quyết định này phù hợp với mục tiêu cuộc họp.

+ *Bước thứ tư* là lập kế hoạch hành động. Ở bước này toàn nhóm lập ra một kế hoạch sau cuộc họp được các thành viên nhất trí chấp thuận. Kế hoạch này thường bao gồm: công việc gì cần làm, ai làm, làm như thế nào, kết quả mong muốn, thời gian, cần điều kiện, hỗ trợ gì...Nếu cuộc họp mà không có kế hoạch hành động, hay nói cách khác nếu sau cuộc họp mà các thành viên thấy không phải làm gì thì là cuộc họp không hiệu quả hay không nên họp.

+ Bước cuối cùng là bế mạc cuộc họp. Các cuộc họp nhóm nên dành thời gian đánh giá, suy ngẫm về tiến trình họp, kết quả cuộc họp, các vấn đề còn bỏ sót, các vấn đề gác lại để cuộc họp sau, kết quả cuộc họp đã tài liệu hóa chưa, các thành viên sẽ nhận kết quả này như thế nào, cuộc họp thành công đến mức nào qua đánh giá nhanh.

- Để tiến hành tốt năm bước này người điều hành thường sử dụng các công cụ như: thảo luận nhóm nhỏ, cây vấn đề, lập kế hoạch theo khung logic, động não, bản đồ tư duy, chậu cá, đóng vai, tranh luận... mà một số kỹ năng này sẽ trình bày ngắn gọn sau đây.

4.2.4.3. Một số công cụ điều hành họp nhóm.

Kỹ thuật động não

Động não là kỹ thuật nhận ý tưởng của các thành viên. Nguyên tắc là càng nhiều ý tưởng nhận được càng tốt, do đó người điều hành cần tạo ra môi trường để nhận ý tưởng. Để làm tốt kỹ thuật này có các thẻ màu (kích thước 1/3 kích thước tờ giấy A4) để viết các ý tưởng. Phát các tờ giấy màu cho từng thành viên đề nghị họ viết ngắn gọn mỗi ý tưởng của họ vào một thẻ màu đó rồi dùng băng dính (loại giấy xé) dán các thẻ này lên. Sau đó có thể cho các thành viên gom nhóm, phân loại các ý tưởng, rồi thảo luận lựa chọn ưu tiên ý tưởng. Nếu không có thẻ màu có thể dùng giấy A0 cử thành viên viết ý tưởng trên đó mỗi khi có thành viên phát biểu. Chú ý kỹ thuật này coi trong số lượng các ý tưởng hơn chất lượng , không phê phán, bình luận, chấp nhận mọi ý tưởng có thể lạ lùng, trái chiều.

Sử dụng cây vấn đề

Từ vấn đề chính cần thảo luận người điều hành vẽ nó như thân của một cây. Sau đó đặt các câu hỏi tại sao để tìm các nguyên nhân chính đặt vào phía dưới như các rễ chính của cây, có thể đặt thêm câu hỏi tại sao vào các nguyên nhân chính tạo ra các rễ cây cấp hai... và có thể tiếp tục. Phần cành cây là các nhánh chính trả lời cho câu hỏi kết quả thế nào. Cũng như các "rễ cây", các cành nhánh của cây cũng có cành bậc hai khi đặt câu hỏi tiếp kết quả ra sao cho các nhánh kết quả chính. Cả nhóm sẽ xây dựng được một hình tượng cái cây mà thân cây là vấn đề, rễ cây là các nguyên nhân và cành cây là các kết quả.

Sử dụng bản đồ tư duy (mind map)

Công cụ này xuất phát từ một vấn đề chính coi như một nhánh, đi phân tích tiếp mối liên hệ với các vấn đề khác chi tiết hơn, rồi lại phân tích tiếp các vấn đề chi tiết hơn, cứ như vậy cho đến ý kiến chi tiết, cụ thể. Hình vẽ thể hiện như một dây thần kinh từ nhánh lớn đến nhánh nhỏ và tới các nhánh nhỏ nhất.

Sử dụng khung logic

Khung này là một ma trận dạng bảng gồm 4 cột và 4 hàng. Bốn cột từ trái sang phải gồm có cột các nội dung, chỉ báo, nguồn chứng minh, điều kiện (hay giả

định). Bốn hàng từ trên xuống dưới gồm mục đích, mục tiêu, kết quả mong đợi, các hoạt động. Dựa trên ma trận này mà nhóm thảo luận và kết quả được đưa vào từng ô của ma trận.

Kỹ thuật sử dụng châu cá

Chậu cá là dạng thảo luận nhóm có đóng vai. Một nhóm 4 đến 5 thành viên ngồi ở giữa thảo luận về một vấn đề nào đó. Có một thành viên đóng vai người thúc đẩy cuộc họp nhóm. Có để một ghế trống để người ngoài khi muốn tham gia tranh luận thì ngồi vào đó, phát biểu xong thì phải đi ra để ghế trống cho cơ hội tham gia của người khác. Các thành viên còn lại ngồi xung quanh để nghe nhóm trong thảo luận và khi muốn tham gia thì phải ngồi vào ghế trống phía trong. Người thúc đẩy cuối buổi thảo luận phải tổng kết và tóm tắt những điều đã thảo luận và nhất trí của nhóm.

Cải thiện bản thân trong nhóm làm việc

- Trong một nhóm, như đã trình bày ở trên, thường là tập hợp những thành viên có khác biệt trong cách giao tiếp, ngôn ngữ, quan điểm, suy nghĩ, cách ra quyết định, khác cấp bậc, nhiệm vụ và quyền hạn..., nói tóm lại là khác biệt về văn hóa. Mọi người có khó khăn làm việc trong nhóm như vậy.

- Để cải thiện bản thân trong nhóm đa văn hóa, mỗi người cần nắm phương châm: hãy đối xử với thành viên khác như cách mà mình muốn người khác đối xử với mình. Để làm tốt cần:

+ *Thứ nhất,* trong nhóm các thành viên luôn luôn cần học hỏi các nền văn hóa khác. Làm như vậy để có thể hiểu được nhiều nhất các thành viên khác nghĩ gì và hành động như thế nào qua giao tiếp cá nhân – cá nhân. Để học hỏi cần đọc sách báo về các nền văn hóa, tìm hiểu về lịch sử, tôn giáo, giá trị, phong tục của nơi các thành viên khác xuất xứ.

+ *Thứ hai*, mọi người phải cải thiện kỹ năng viết, một kênh giao tiếp quan trọng. Viết sao cho rõ ràng, ngắn gọn, tránh sử dụng thành ngữ, tiếng lóng... Làm sao cho người đọc hiểu thông điệp mình muốn gửi đến họ như mình hiểu.

+ *Thứ ba*, cải thiện kỹ năng nói. Vì họp và gặp nhau mặt giáp mặt là hoạt động thường xuyên của nhóm nên kỹ năng nói với nhau là rất quan trọng. Luyện sao cho trường độ, cao độ, âm lượng và âm vực tiếng nói của bạn là rõ ràng, dễ hiểu với người nghe. Ngoài ra khi nói, kết hợp với ngôn ngữ không lời (động tác tay, chân, nét mặt...) phù hợp với ngữ cảnh gây ấn tượng với người nghe.

+ *Thứ tư*, phải cải thiện kỹ năng nghe. Lắng nghe người khác là biểu thị tôn trọng họ. Các kỹ năng này sẽ được trình bày kỹ hơn trong phần kỹ năng giao tiếp.

Có thể tóm tắt những phương châm xây dựng bản thân để hoạt động trong nhóm như trong bảng sau:

Đối với bản thân	**Đối với người khác**
- Nói lên điều mình nghĩ - Có thái độ cởi mở - Có tư duy tích cực - Luôn sẵn sàng giúp đỡ người khác - Hãy là chính mình - Biết ngưng đúng lúc - Giữ bí mật những điều riêng tư	- Hãy khoan dung - Đừng đòi hỏi sự hoàn hảo - Hãy cố gắng hiểu họ - Hãy cố tìm cái tốt nơi họ - Hãy phê phán hành vi, không phê phán vào con người - Hãy tập thương yêu người khó gần - Hãy luôn dựa trên sự kiện khách quan - Biết cảm thông - Làm chủ thái độ của bạn - Hãy là người hiểu biết

BÀI 5: KỸ NĂNG TỰ NHẬN THỨC

5.1. KỸ NĂNG TỰ NHẬN THỨC

5.1.1. Mục tiêu

- Kiến thức: Sinh viên biết tự nhận thức là một kỹ năng mềm quan trọng giúp mỗi người hiểu rõ hơn về bản thân: biết mình là ai, mình có những điểm chung và những điểm riêng nào so với người khác.

-Thái độ: Sinh viên chủ động rèn luyện kỹ năng tự nhận thức và có thái độ tự tin với những gì đã có, thấy được những gì cần cố gắng, biết mình muốn gì và không thích gì để kiên định và ra quyết định phù hợp.

- Về kỹ năng mềm: Thực hành kỹ năng tự nhận thức, tự đánh giá, tự xác định giá trị, tư duy phê phán, tư duy sáng tạo, kỹ năng giao tiếp: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng trình bày ý kiến/ suy nghĩ/ ý tưởng của mình; kỹ năng hợp tác

5.1.2. Thông điệp

Mỗi người cần biết tự nhận thức đúng về bản thân để có thể ra quyết định đúng và xác định mục tiêu phù hợp cho mình. Đồng thời, để có thể sống và phát triển hài hoà trong mối quan hệ với mọi người xung quanh trong cộng đồng/ xã hội, chúng ta cần phải hiểu rõ những cái riêng của chúng ta, cũng như tôn trọng cái riêng của những người khác để những cái riêng đó phục vụ tốt nhất cho cái chung của cộng đồng, xã hội.

5.1.3. Tài liệu và phương tiện

- Giấy màu, giấy khổ A4 để cá nhân vẽ, viết những thông tin giới thiệu bản thân
- Giấy khổ A0 để trình bày kết quả thảo luận nhóm
- Bút dạ, bút viết
- Băng dính, kéo

4.1.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động

Người tổ chức giới thiệu về mục tiêu và thông điệp của chủ đề.

Hoạt động 1: ***Tự nhận thức về bản thân***

a. Mục tiêu: Sinh viên tự phân tích và nhìn nhận mình về các khía cạnh khác nhau để hình dung, nhận biết về bản thân, đồng thời rèn luyện kỹ năng lắng nghe, trình bày khi giao tiếp với người khác.

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Làm việc cá nhân

Người tổ chức phát cho mỗi sinh viên 1 tờ giấy, yêu cầu mỗi người chuẩn bị (trong 5 phút) về những nội dung sau:

+ Ba điều mà bạn ưa thích

+ Ba điều mà bạn không thích

+ Ba điểm mạnh/ có thể làm của bạn

+ Ba điểm yếu, hoặc cần cố gắng

+ Đặc điểm *nổi bật nhất* của bạn

Bước 2: Chia sẻ theo từng cặp.

- Giảng viên yêu cầu các bạn chia sẻ những đặc điểm về bản thân với bạn ngồi cạnh.

- Giảng viên lấy tinh thần xung phong của một vài bạn đứng lên chia sẻ những điều đã nhận thức được về đặc điểm của bạn cùng cặp với mình (*có thể so sánh thêm điểm chung với mình*).

- Giảng viên hỏi người cùng cặp xem những điều mà bạn vừa trình bày đã phản ánh đủ những điều mình đã chia sẻ chưa?

c. *Kết luận:*

Biết những điểm mạnh, điểm yếu, điều mình thích,không thích, đặc điểm nổi bật ...chính là tự nhận thức về mình. Mỗi người đều có những điểm giống và khác nhau.

Hoạt động 2: *Tự nhận thức là gì?*

a. Mục tiêu: Giúp sinh viên hiểu kỹ năng tự nhận thức là gì và khả năng tự nhận thức ở mỗi người là khác nhau.

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Giảng viên giới thiệu với các sinh viên

Việc mỗi người tự đánh giá, tự nhận thức về những điểm mạnh, điểm yếu, điều mình thích và không thích, và các đặc điểm khác của bản thân... chính là tự nhận thức. Nên:

Kỹ năng tự nhận thức là khả năng tự nhận biết, tự đánh giá, về những đặc điểm, tính cách, khả năng, hạn chế, nhu cầu, mong muốn...của bản thân.

Bước 2:

- Giảng viên: Qua việc thực hành kỹ năng tự nhận thức và qua những điều mà các sinh viên đã trình bày trong hoạt động 1, chúng ta hãy cùng thảo luận 2 câu hỏi sau:

1) Trong những mặt điểm mạnh, điểm yếu, điều thích và không thích, đặc điểm nổi bật... điều nào bạn dễ trả lời nhất và điều nào khó trả lời nhất đối với bạn?

2) Bạn có nhận xét gì về *khả năng tự nhận thức* của từng người, và *đặc điểm của từng người*? nó giống hay khác nhau?

- Giảng viên tổng hợp ý kiến của sinh viên, bổ sung và chốt lại

c. *Kết luận:*

1. Kỹ năng tự nhận thức về đặc điểm ở mỗi người là rất khác nhau:

- Có người khó nhận ra điểm yếu của mình, nhưng lại có người khó nhận ra điểm mạnh của mình.

- Có người có thể nhận ra ngay những điểm mạnh, điểm yếu, đặc điểm nổi bật, điểm thích và không thích của mình, nhưng cũng có bạn rất khó khăn khi xác định những điều này (*biểu hiện là: có bạn hoàn thành nhiệm vụ của mình, có bạn còn chưa hoàn thành, hoặc mới hoàn thành một phần*)

2. Mỗi người đều có những điểm riêng và những điểm chung với người khác. Chúng ta cần tôn trọng cái riêng của mỗi người, nếu cái riêng đó không ảnh hưởng đến người khác, đến cộng đồng, xã hội.

Hoạt động 3: *Làm thế nào để có kỹ năng tự nhận thức đúng?*

a. *Mục tiêu*: Sinh viên nắm được ý nghĩa của kỹ năng tự nhận thức và biết cách rèn luyện kỹ năng tự nhận thức.

b. *Cách tiến hành:*

Bước 1:

- Giảng viên chia nhóm lớn thành các nhóm nhỏ từ 5 đến 7 người để thảo luận 2 câu hỏi sau:

1) Kỹ năng tự nhận thức giúp gì cho con người?

Có thể gợi ý cụ thể hơn:

- Biết điểm mạnh, điểm yếu của bản thân để làm gì?

- Biết điều mình thích và điều mình không thích để làm gì?

- Biết đặc điểm/ tính cách của mình để làm gì?

- Biết nghề phù hợp với mình để làm gì?

2) Để nhận thức/ đánh giá đúng về mình, mỗi người cần phải làm gì?

Bước 2: Giảng viên theo dõi các nhóm làm việc xem:

- Các nhóm có hiểu câu hỏi không?

- Mọi thành viên của nhóm có tham gia chia sẻ ý kiến không?

Kết quả thảo luận nhóm được thư ký viết vào giấy to để trình bày trước các sinh viên khác.

Bước 3: Thảo luận trong nhóm lớn:

- Đại diện từng nhóm lên trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình.

- Giảng viên trưng cầu ý kiến bình luận hoặc hỏi của các sinh viên khác về kết quả thảo luận của từng nhóm

- Giảng viên tổng hợp kết quả của các nhóm và các ý kiến, sau đó bổ sung và chốt lại

c. Kết luận:

1. Tự nhận thức rất cần thiết, nó giúp con người:

- Kỹ năng tự nhận thức giúp hiểu rõ về bản thân mình: đặc điểm, tính cách, thói quen, nhu cầu… các mối quan hệ xã hội cũng như những điểm tích cực và hạn chế của bản thân. Trên cơ sở đó có thể tự tin với những điểm mạnh của mình và cố gắng khắc phục những điểm yếu.

- Tự nhận thức giúp ta nhận biết được cả hai mặt ưu và nhược điểm của mình. Cần có suy nghĩ tích cực về những điều còn hạn chế của bản thân vì trong xã hội không có ai là hoàn thiện/hoàn hảo. Quan trọng là biết những hạn chế để cố gắng tự hoàn thiện.

- Tự nhận thức là cơ sở quan trọng giúp cho việc giao tiếp có hiệu quả và có tinh thần trách nhiệm đối với người khác.

- Tự nhận thức cũng liên quan đến kỹ năng xác định giá trị, tức là thái độ, niềm tin của bản thân và điều mình cho là quan trọng hay cần thiết.

- Nhận thức rõ về bản thân giúp cá nhân biết điểm yếu và của mình và những điều mình thích/ không thích để có thể kiên định, tự tránh những mạo hiểm, tránh bị lợi dụng.

- Nhận thức rõ những khả năng của mình, những điều mình thích/ không thích giúp kiên định để có thể giải quyết vấn đề và ra quyết định hiệu quả.

- Tự nhận thức cũng giúp bản thân đặt ra những mục tiêu phấn đấu phù hợp và thực tế.

2. Tuy nhiên không phải ai cũng biết tự nhận thức về mình một cách chính xác. Muốn tự nhận thức/đánh giá về mình đúng cần:

- Luôn tự suy nghĩ/tự phân tích bản thân mình, tự đánh giá mình qua kết quả của hoạt động/hành động, từng tình huống ứng xử.

- So sánh những nhận xét/đánh giá của người khác về mình với tự nhận xét, tự đánh giá của bản thân

- So sánh với chuẩn mực, yêu cầu chung so sánh với những gương những người tốt, việc tốt để thấy mình cần phát huy và cần cố gắng gì.

- Tách ý thức về mình để nhìn nhận bản thân một cách khác quan.

Hoạt động 4: ***Rèn luyện kỹ năng tự nhận thức***

a. ***Mục tiêu:*** Giúp sinh viên trải nghiệm những đánh giá của người khác về mình và có thái độ tích cực đối với những nhận xét, đánh giá đó. Qua đó củng cố kỹ năng tự nhận thức về bản thân.

b. ***Cách tiến hành***

Chia nhóm lớn thành các nhóm nhỏ:

Nhóm 1:

Chơi trò chơi: Tiếp nhận đánh giá, nhận xét của người khác về mình

- Phát cho sinh viên 1 tờ giấy, 1 cái bút và 1 mẩu băng dính để mỗi người tự ghi tên mình vào góc trên của tờ giấy, hoặc vẽ 1 biểu tượng nào đó tượng trưng cho mình vào giữa tờ giấy, rồi dán vào sau lưng mình (chuẩn bị trong 2 phút).

- Khi giảng viên hô "bắt đầu", thì sinh viên di chuyển nhanh đến sát những sinh viên khác để ghi lên tờ giấy sau lưng họ những lời nhận xét của mình về bạn.

- Giảng viên hô "hết giờ" thì các sinh viên kết thúc trò chơi và về vị trí của mình.

- Các sinh viên gỡ tờ giấy sau lưng mình để xem người khác nhận xét về mình như thế nào.

- Giảng viên lấy tinh thần xung phong của các sinh viên muốn đọc những nhận xét đó cho cả nhóm lớn nghe.

- Giảng viên hỏi các sinh viên đó về cảm xúc/ suy nghĩ của mình về những lời nhận xét đó.

- Nếu có những nhận xét về nhược điểm, hay nhận xét chưa chính xác về mình, thì giảng viên gợi ý sinh viên đến những suy nghĩ tích cực như: mình sẽ cố gắng để mình hoàn thiện hơn, hay chẳng lẽ mình lại như thế ư? mình sẽ tự tin và khẳng định rằng mình không phải như bạn nghĩ đâu...

Nhóm 2: Đọc truyện và thảo luận nhóm

Mai thường bị mẹ mắng, chê bai mỗi khi làm bếp và đánh đổ,vỡ bát đĩa. Mai luôn bị so sánh với người anh của mình. Trên thực tế, Mai là sinh viên giỏi của lớp, cô cũng biết nấu những món ăn ngon và tốt bụng với những người xung quanh. Trong khi đó anh của Mai được nuông chiều, không phải làm gì, dù học khá nhưng cũng không thể bằng Mai trong học tập. Nhưng những lời nhận xét của mẹ đã làm cho Mai cảm thấy bi quan, hình như mình rất kém cỏi.

Nếu ở địa vị của Mai, bạn sẽ suy nghĩ và hành động như thế nào?

- Kết quả thảo luận nhóm được thư ký viết vào giấy to để trình bày trước nhóm lớn.

- Đại diện nhóm lên trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình.

- Giảng viên trưng cầu ý kiến bình luận hoặc hỏi của các sinh viên khác trong nhóm lớn về kết quả vừa được trình bày.

- Giảng viên tổng hợp các ý kiến, bổ sung và chốt lại kết quả hoạt động của cả 2 nhóm.

c. *Kết luận:*

+ Khi nghe ý kiến của những người khác nhận xét, đánh giá về mình, chúng ta cần *bình tĩnh, sáng suốt xem xét ý kiến nào là khách quan, chân thực thì sẽ tiếp nhận*, còn ý kiến nào là khen quá lời, hay định kiến, thiếu khách quan chỉ nên để tham khảo.

+ Lời khen quá mức cũng nguy hiểm. Vì những lời khen được ví như là nước hoa, chỉ nên để ngửi, chứ không thể để uống được. Nếu say sưa với những lời khen có thể dẫn đến kiêu ngạo, tự cao tự đại, không đánh giá đúng mình.

+ Lời nhận xét định kiến, hạ thấp có thể làm ta bi quan. Ta không nên thiếu tự tin trước những lời nhận xét như vậy. Hãy tự khẳng định mình để chứng tỏ ta không như họ nghĩ.

5.1.5. Tổng kết

5.1.5.1. Giảng viên yêu cầu các sinh viên nêu lên

- Từ chủ đề này bạn rút ra được những thu hoạch nào về mặt nhận thức?

- Những kỹ năng sống nào được sử dụng trong chủ đề này?

5.1.5.2. Sau đó giảng viên chốt lại

Những điều cần ghi nhớ trong chủ đề này

+ Mỗi người cần biết tự nhận thức đúng về mình để tự tin với những điểm mạnh, thấy được những điểm yếu và cần cố gắng...

+Thế nào là tự nhận thức? Làm thế nào để tự nhận thức đúng về bản thân...

+ Mỗi người cần biết tôn trọng những đặc điểm riêng của người khác.

+ Khi nghe những ý kiến nhận xét, đánh giá về mình cần bình tĩnh, sáng suốt tiếp nhận những ý kiến khách quan, chân thành. Không nên quá phấn chấn với những lời khen quá mức, hoặc bi quan với những định kiến, nhận xét hạ thấp

Những kĩ năng mềm đã thực hành và vận dụng

+ Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng hợp tác khi làm việc theo cặp, thảo luận nhóm và thảo luận chung cả lớp.

+ Kỹ năng tư duy phê phán, tư duy sáng tạo trong các hoạt động tự nhận thức, khi phân tích những lời nhận xét của người khác về bản thân, và khi trả lời các câu hỏi để rút ra những điều cần thu hoạch qua chủ đề.

+ Thực hành kỹ năng tự nhận thức

5.2. KỸ NĂNG XÁC ĐỊNH GIÁ TRỊ

5.2.1. Mục tiêu

- Kiến thức: sinh viên hiểu xác định giá trị là một kỹ năng mềm, nắm được giá trị đối với mỗi người là gì, biết xác định những giá trị riêng của bản thân và thấy được những giá trị này chi phối hành vi/hành động của mỗi người.

- Thái độ: sinh viên có thái độ tự hào và bảo vệ những giá trị của mình, đồng thời biết tôn trọng những giá trị riêng của người khác.

- Về kĩ năng mềm: Rèn luyện kỹ năng tự nhận thức, tự đánh giá, tự xác định giá trị, tư duy phê phán, tư duy sáng tạo, kỹ năng giao tiếp: kỹ năng lắng nghe, kỹ năng trình bày ý kiến/suy nghĩ/ý tưởng của mình; kỹ năng hợp tác...

5.2.2. Thông điệp

Giá trị đối với mỗi người trong cuộc sống không chỉ tạo nên danh dự, nhân phẩm của mỗi người, mà nó còn có ý nghĩa như là dây cương giữ cho ta ngồi vững trên yên ngựa, giống như bộ phận phanh của xe giữ cho ta không bị đi quá đà, hoặc lao xuống dốc. Nói cách khác giá trị giúp ta định hướng trong từng hành động nói riêng và cuộc sống nói chung. Mỗi người cần biết tự xác định được những giá trị đối với mình và những giá trị của mình để có thể ra quyết định đúng và giải quyết có hiệu quả các vấn đề trong cuộc sống.

Đồng thời mỗi người cần hiểu và tôn trọng những giá trị riêng của người khác.

5.2.3. Tài liệu và phương tiện

- Giấy màu, giấy khổ A4 để sinh viên viết những ý kiến của mình
- Giấy khổ A0 để thống kê kết quả xác định giá trị
- Bút dạ, bút viết
- Băng dính, kéo
- Tài liệu phân phát
- Hộp đựng phiếu

5.2.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động

- Giảng viên giới thiệu về mục tiêu và thông điệp của chủ đề.

Hoạt động 1: ***Giá trị là gì?***

a. Mục tiêu: sinh viên nắm được giá trị là gì thông qua phân tích truyện

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Đọc truyện "Cái rìu vàng" *(Phần tài liệu phân phát ở cuối chủ đề này)*

- Giảng viên mời 1 bạn có giọng đọc diễn cảm đọc truyện "Cái rìu vàng".
- Sau đó, NTC hỏi các sinh viên đã nghe rõ và hiểu câu chuyện chưa?

Bước 2: Thảo luận nhóm

- Giảng viên chia nhóm từ 5 đến 7 người. Mỗi nhóm đều trả lời các câu hỏi sau:

1) Câu chuyện này đã đề cập đến phẩm chất nào của anh tiều phu?

2) Giữa rìu vàng, rìu bạc và lòng trung thực thì anh tiều phu coi cái nào quan trọng hơn đối với mình?

3) Anh tiều phu đã tin vào điều gì mà không bị vàng, bạc cám dỗ nên đã từ chối cả rìu bạc, lẫn rìu vàng?

4) Theo bạn giá trị đối với từng người là gì?

- Giảng viên theo dõi các nhóm làm việc xem:

+ Các nhóm có hiểu câu hỏi không?

+ Mọi thành viên của nhóm có tham gia thảo luận, trao đổi ý kiến không?

Kết quả thảo luận nhóm được thư ký viết vào giấy to để trình bày trước các sinh viên khác.

Bước 3: Thảo luận trong toàn lớp

- Đại diện từng nhóm lên trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình.

- Giảng viên trưng cầu ý kiến bình luận hoặc hỏi của các sinh viên khác về kết quả thảo luận của từng nhóm.

- Giảng viên tổng hợp kết quả của các nhóm và các ý kiến, sau đó bổ sung và chốt lại.

c. *Kết luận*:

Giá trị đối với từng cá nhân là:

- Là phẩm chất mà ta có.

- Là điều có ý nghĩa, quan trọng đối với bản thân.

- Là điều mà mình quý giá phải bảo vệ và giữ gìn.

- Niềm tin về giá trị giúp ta hành động theo phương hướng đó.

Hoạt động 2: *Thực hành xác định giá trị*

a. Mục tiêu: Thông qua làm các bài tập xác định điều có ý nghĩa, điều quan trọng, hoặc điều quan trọng nhất sinh viên nắm được kĩ năng xác định giá trị là gì và các bước tiến hành xác định giá trị.

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Làm việc theo nhóm

- Chia lớp thành 3 hoặc 6 nhóm

- Giảng viên giao cho mỗi nhóm một trong số các nhiệm vụ sau đây:

+ *Nhóm 1:* Xác định những điều có ý nghĩa (Giá trị là cái có ý nghĩa)

1) Hãy tưởng tượng về 4 điều sau đây và giải thích vì sao bạn lại muốn như vậy? (hãy nêu lên ý nghĩa của điều ban thích)

+ Nếu là một loài hoa, thì tôi muốn/ thích là hoa…

+ Nếu là màu sắc, thì tôi muốn/ thích là màu…

+ Nếu là ca sỹ, thì tôi muốn/ thích là ca sỹ…..(nêu tên ca sỹ)

+ Nếu là một nhạc cụ, thì tôi muốn/ thích là …

- Phát cho mỗi sinh viên 1/2 mảnh giấy khổ A4 để viết ra những điều tưởng tượng của mình.

- Sau đó từng sinh viên chia sẻ những tưởng tượng của mình trong nhóm và giải thích vì sao mình lại muốn hay thích như vậy (nêu lên ý nghĩa của điều mình đã tưởng tượng).

- Nhóm trưởng điều khiển nhóm tìm ra những điểm chung và điểm riêng mà các HS trong nhóm cho là có *ý nghĩa quan trọng* đối với mình.

- Thư kí ghi lại những điều này và cử đại diện trình bày trước lớp

+ *Nhóm 2*: Xác định những điều quan trọng (Giá trị là những điều quan trọng)

- Nhóm trưởng phát cho mỗi thành viên một phiếu bài tập cá nhân *(ở phần tài liệu phân phát ở cuối chủ đề này)*, để mỗi người tự xác định xem những vấn đề nào có ý nghĩa đối với mình (bằng cách gạch chân, hay đánh dấu bên cạnh).

- Sau đó từng sinh viên chia sẻ những điều được mình coi là quan trọng trong nhóm.

- Nhóm trưởng điều khiển nhóm tìm ra những điểm chung và điểm riêng mà các sinh viên trong nhóm cho là quan trọng đối với mình.

- Thư kí ghi lại những điều này. Nhóm cử đại diện trình bày trước lớp.

+ *Nhóm 3:* Xác định điều quan trọng nhất (Giá trị là những điều quý giá nhất)

- Yêu cầu mỗi sinh viên làm một biểu trưng về mình với các nội dung sau đây:

1) Người quan trọng nhất với bạn là ai?

2) Điều quan trọng nhất đối với bạn gì?

3) Phẩm chất đạo đức mà bạn luôn giữ cho mình không bị vi phạm là phẩm chất nào?

4) Điều mong muốn lớn nhất mà bạn muốn đạt được trong cuộc đời là gì?

- Phát cho mỗi sinh viên một 1/2 mảnh giấy màu hoặc bìa khổ A4 để chia làm 4 góc, mỗi góc viết ra những điều quan trọng nhất đối với mình. Ở giữa tờ giấy có thể phác hoạ chân dung mình. Dùng băng dính dán biểu trưng này trước ngực.

- Sau đó từng thành viên chia sẻ những điều quan trọng nhất của mình trong nhóm.

- Nhóm trưởng điều khiển nhóm tìm ra <u>những điểm chung</u> và điểm riêng mà các bạn trong nhóm cho là <u>quan trọng nhất</u> đối với mình.

- Thư ký ghi lại những điều này và cử đại diện trình bày trước lớp.

<u>Bước 2</u>: Làm việc chung trong nhóm lớn

- Đại diện các nhóm trình bày kết quả làm việc nhóm.

- Giảng viên mời các sinh viên bình luận/ nêu câu hỏi về kết quả làm việc nhóm.

- Sau đó giảng viên nêu câu hỏi:

1) Qua những giá trị mà các nhóm đã xác định, thì những vấn đề nào trong cuộc sống được nhiều người coi trọng nhất? Vì sao?

- Giảng viên ghi nhận những ý kiến, phân tích, khái quát, bổ sung và chốt lại:

1. Điều mà mọi người coi là quan trọng trong cuộc sống có nhiều điểm chung vì chúng có mối quan hệ với nhu cầu thiết yếu của con người trong cuộc sống:

- Về vật chất như:

- Về việc làm như:

- Về sức khoẻ như:

- Về tình cảm như:

- Về tinh thần như:

- Về đạo đức như:

- Người quan trọng nhất đối là:

- Điều mong muốn lớn nhất sẽ đạt được trong cuộc đời là:

Bước 3:

- Giảng viên tiếp tục đưa ra câu hỏi cho cả nhóm lớn:

1) Qua việc xác định những giá trị ở bước 1, bạn hiểu kĩ năng xác định giá trị là gì?

2) Cách xác định giá trị như thế nào?

- Giảng viên ghi nhận những ý kiến, phân tích, khái quát, bổ sung và chốt lại.

c. *Kết luận:*

1. Kĩ năng xác định giá trị là khả năng xác định những đức tính, niềm tin, thái độ, chính kiến, những mong muốn... nào của mình cho là quan trọng, đúng đắn, quý giá mà mình giữ gìn, bảo vệ, hoặc nó đã chi phối hành động của mình trong cuộc sống.

2. Cách xác định giá trị đối với bản thân:

+ Xem xét điều đó có ý nghĩa đối với bản thân và xã hội không?

+ Xem xét điều đó có quan trọng đối với cuộc sống của mình không?

+ Xem xét đó có phải là điều quý giá mà mình phải giữ gìn, bảo vệ không?

+ Xem xét điều đó có luôn định hướng/ chi phối hành động, hành vi của mình không?

Hoạt động 3: ***Rèn luyện kỹ năng tự xác định giá trị***

a. *Mục tiêu:* sinh viên vận dụng kỹ năng xác định giá trị để tự xác định những giá trị đối với mình và những giá trị của mình.

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Làm việc cá nhân

- Giảng viên phát cho mỗi sinh viên 1 mảnh giấy để viết ra những điều sau đây:

1) Những điều nào đang có ý nghĩa, quan trọng đối với bạn hiện nay?

2) Trong số những điều đó, điều nào bạn thấy quý giá mà cần phải giữ gìn và bảo vệ nó?

3) Điều nào luôn chi phối hành vi của bạn?

Bước 2: Làm việc chung toàn lớp

- Giảng viên lấy tinh thần xung phong của các sinh viên muốn chia sẻ kết quả tự xác định giá trị của mình

- Tuỳ thuộc vào thời gian mà tạo cơ hội cho bao nhiêu sinh viên có thể chia sẻ.

c. Kết luận:

Giá trị đối với mỗi người có những điểm chung và điểm riêng. Mọi người cần tôn trọng những giá trị riêng của mỗi người, miễn là những giá trị đó không làm phương hại đến người khác và xã hội.

5.2.5. Tổng kết

5.2.5.1. Giảng viên yêu cầu các sinh viên nêu lên

- Từ chủ đề này bạn rút ra được những thu hoạch nào về mặt nhận thức?

- Những kỹ năng mềm nào được sử dụng trong chủ đề này?

5.2.5.2. Sau đó giảng viên chốt lại

Những điều cần ghi nhớ trong chủ đề này

+ Thế nào là giá trị? Cách xác định giá trị?

+ Mỗi người cũng cần biết tự xác định giá trị của mình và đối với bản thân mình để giữ gìn, bảo vệ và để những giá trị đó định hướng cho mọi hành động trong cuộc sống của mình...

+ Mỗi người cần biết tôn trọng những đặc điểm riêng và những giá trị riêng của người khác.

Những kỹ năng mềm đã thực hành và vận dụng

+ Kỹ năng giao tiếp, kỹ năng hợp tác khi thảo luận nhóm và thảo luận chung cả lớp.

+ Kỹ năng tư duy phê phán, tư duy sáng tạo trong các hoạt động tìm hiểu giá trị là gì; xác định giá trị và khi trả lời các câu hỏi để rút ra những điều cần thu hoạch qua chủ đề.

+ Thực hành kỹ năng tự nhận thức về nhưng giá trị vè những giá trị đối với mình.

+ Hình thành kỹ năng tự xác định giá trị

5.3. KỸ NĂNG XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU

5.3.1. Mục tiêu

- Kiến thức: Người học hiểu được ý nghĩa của kỹ năng xác định mục tiêu và lập kế hoạch thực hiện mục tiêu trong cuộc sống để định hướng cho một cuộc sống lành mạnh

- Thái độ: Người học chủ động xác định những mục tiêu cụ thể trong lứa tuổi vị thành niên và mục tiêu của cả cuộc đời.

- Về kỹ năng mềm:

+ Thực hành kỹ năng tự nhận thức, phân tích, tư duy phê phán, tư duy sáng tạo

+ Thực hành kỹ năng giao tiếp/ đàm thoại: lắng nghe, thừa nhận ý kiến người khác và diễn đạt, bảo vệ ý kiến của mình, kỹ năng xác định mục tiêu

5.3.2. Thông điệp

- Con người khác với các loài động vật khác là: họ sống có ý thức và có mục đích. Nói cách khác, con người biết mình sống để làm gì? và dự kiến được cuộc đời mình sẽ đi đến đâu? Vì vậy, trong từng giai đoạn của cuộc đời con người bình thường đều xác định cho mình những mục tiêu cần đạt được dựa trên những nhu cầu, mong muốn của bản thân.

- Người sống có mục tiêu mới là người biết quý trọng cuộc sống của mình và đặt vào cuộc sống nhiều ý nghĩa. Còn ai sống không có mục tiêu, sống theo kiểu nước chảy bèo trôi, được chăng hay chớ... thì cuộc đời không có đích, trở nên vô vị, có thể bị lệch lạc.

- Người biết đặt cho mình những mục tiêu phù hợp với khả năng và điều kiện của mình và quyết tâm thực hiện chúng thì sẽ phát huy được hết những điểm mạnh của bản thân và người đó sẽ dần bước lên những nấc thang thành công trong cuộc sống.

5.3.3. Tài liệu và phương tiện

- Giấy màu hoặc giấy khổ A4 cắt nhỏ để cá nhân viết những mong muốn/mục đích của cuộc sống.

- Giấy A0 thống kê những mong muốn trong cuộc sống và trong giai đoạn đương trưởng thành; thống kê kết quả phân tích những mong muốn hiện thực và không hiện thực

- Bút dạ, bút viết

- Băng dính, kéo

- Hộp đựng phiếu

5.3.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động

- Người tổ chức giới thiệu về mục tiêu và thông điệp của chủ đề.

Hoạt động 1: Mong muốn của bạn trong cuộc sống và mong muốn ưu tiên trong lứa tuổi này

a. *Mục tiêu:* sinh viên biết vận dụng kỹ năng tự nhận thức những mong muốn của bản thân để làm cơ sở cho việc xác định mục tiêu phấn đấu cho bản thân

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Làm việc cá nhân

- Phát cho mỗi người 1 mảnh giấy để ghi những mong muốn cho bản thân trong lứa tuổi này và trong cuộc đời mình (vận dụng kỹ năng tự nhận thức về những mong muốn)

Bước 2: Làm việc theo nhóm

- Chia lớp thành nhóm từ 5 đến 7 người. Cử nhóm trưởng và thư ký. Mỗi thành viên trong nhóm bỏ mảnh giấy đã ghi những mong muốn cho bản thân vào hộp đựng chung của nhóm.

- Sau đó mở hộp, mỗi thành viên nhặt một tờ/mảnh giấy trong hộp rồi lần lượt đọc to cho cả nhóm cùng nghe.

- Nhóm trưởng yêu cầu các thành viên cùng xác định những mong muốn nào là chung, những mong muốn nào là riêng của các thành viên trong nhóm (về cả 2 loại mong muốn trong cuộc sống và mong muốn ưu tiên trong lứa tuổi này)

- Thư ký ghi những ý kiến đã được thống nhất trong nhóm vào giấy thành 2 cột: mong muốn trong cả cuộc đời ; và mong muốn ưu tiên trong lứa tuổi này. Sau đó treo giấy đó lên tường để cả lớp có thể quan sát được.

Bước 3: Làm việc chung toàn lớp

- Các nhóm cử đại diện nhóm lên trình bày ý kiến của nhóm mình.

- Giảng viên mời các sinh viên bình luận/ nêu câu hỏi về kết quả làm việc nhóm. Sau đó giảng viên chốt lại

c. Kết luận:

* Mục tiêu/mong muốn của mỗi người về cuộc đời mình hay trong từng giai đoạn có những điểm giống và khác nhau. Mục tiêu/mong muốn của mỗi người trong từng giai đoạn cũng có thể không như nhau.

* *Mong muốn/mục đích của chúng ta trong cuộc đời*

- Về nghề nghiệp/việc làm

- Về gia đình riêng trong tương lai

- Về sức khoẻ

- Về sự thành đạt

* *Mong muốn/mục tiêu ưu tiên trong lứa tuổi này*

- Về học tập

- Về sức khoẻ

- Về tình cảm bạn bè

- Về tình cảm gia đình

- Về việc làm...

Hoạt động 2: *Xác định mong muốn mang tính hiện thực/xác định mục tiêu*

a. Mục tiêu: sinh viên nắm được các yếu tố chi phối mong muốn có thể trở thành hiện thực và nắm được các bước xác định mục tiêu phấn đấu.

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Mong muốn có thể trở thành hiện thực và mong muốn không hiện thực

- Dùng phương pháp động não, yêu cầu từng thành viên trong lớp đưa ra ý kiến của mình thông qua trả lời câu hỏi.

- Trong số những mong muốn đã được xác định ở hoạt động 1 thì mong muốn nào có thể trở thành hiện thực, còn mong muốn nào chỉ là giấc mơ/ không hiện thực đối với bạn?

- Phân tích, xác nhận và kết luận rằng cùng một mong muốn, nhưng nó có thể trở thành hiện thức đối với người này, nhưng lại chỉ có thể là giấc mơ đối với người khác

Bước 2: Cách xác định mục tiêu/ mong muốn mang tính hiện thực

- Người tổ chức dùng phương pháp động não hỏi cả lớp:

Muốn đặt ra được những mong muốn mang tính hiện thực có thể trở thành mục tiêu để phấn đấu, chúng ta cần phải tính đến những yếu tố nào?

- Ghi nhận các ý kiến, phân tích và tổng hợp, bổ sung và chốt lại.

c. Kết luận:

Cách xác định mục tiêu/mong muốn mang tính hiện thực:

- Xem mục tiêu/mong muốn của cá nhân có chính đáng, phù hợp lợi ích chung của xã hội không?

- Cần xác định thời gian để thực hiện mục tiêu/ mục tiêu đó sẽ định thực hiện trong thời hạn nào? (ngắn hạn, trung hạn, dài hạn)

- Những *khả năng, ý chí quyết tâm* của bản thân/điều kiện chủ quan.

- *Điều kiện khách quan* (thuận lợi và khó khăn) để hiện thực hoá mục tiêu.

- Những *cơ hội* để thực hiện mục tiêu, nếu ta chớp được cơ hội có thể là yếu tố thuận lợi để thực hiện mục tiêu.

- Những *thách thức* đòi hỏi ta phải vượt qua thì sẽ có khả năng thực hiện được mục tiêu đặt ra.

- Cân nhắc tất cả các yếu tố trên xem:

+ Các yếu tố nào có thể khắc phục, vượt qua để đạt được mục tiêu,

+ Và những yếu tố nào không thể khắc phục được nhưng lại giữ vai trò quyết định sự thành công hay thất bại của việc thực hiện mục tiêu. Nếu có các yếu tố này thì cần từ bỏ mục tiêu đã dự định.

Hoạt động 3: Thực hiện mục tiêu

a. Mục tiêu: sinh viên nhận thức được biết xác định mục tiêu phù hợp chưa đủ mà còn phải biết lập kế hoạch và quyết tâm thực hiện mục tiêu, đồng thời nắm được các bước thực hiện mục tiêu.

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Sắm vai

Hùng học khá nên tin rằng mình sẽ vào được trường chuyên. Thấy Hùng chưa tận dụng thời gian để học và thường đi ngủ kể cả khi chưa làm xong bài, cha Hùng sốt ruột giục con:

- Con phải lập kế hoạch học, làm bài và ôn tập để đến kỳ thi mới có thể yên tâm được.

Nhưng Hùng trả lời bố:

- Quan trọng là xác định được mục tiêu, còn mọi cái đâu sẽ có đó, bố ạ.

Nếu bạn ở vị trí của bố Hùng, bạn sẽ nói gì?

Bước 2: Thảo luận chung toàn lớp

1. Theo kinh nghiệm của bạn, để mục tiêu trở thành hiện thực chúng ta cần làm gì?

- Ghi nhận tất cả ý kiến của người tham gia. Sau đó, phân tích, khái quát, bổ sung và chốt lại.

c. Kết luận:

Để mục tiêu trở thành hiện thực cần phải lập kế hoạch thực hiện mục tiêu và quyết tâm thực hiện kế hoạch đã đặt ra. Các bước cụ thể như sau:

Bước 1: Lập kế hoạch

Khi lập kế hoạch thực hiện mục tiêu cần trả lời các câu hỏi sau đây:

1. Để đạt được mục tiêu đặt ra cần phải làm những việc gì? Việc gì làm trước, việc nào làm sau?

2. Từng việc được thực hiện như thế nào?

3. Từng việc được thực hiện khi nào, trong thời gian bao lâu?

4. Từng việc được tiến hành bằng các phương tiện gì? Cần những điều kiện nào?

5. Kết quả cần đạt được?

Bước 2: Tổ chức thực hiện kế hoạch

Bước 3: Đánh giá, rút kinh nghiệm

5.3.5. Tổng kết

5.3.5.1. Để người tham gia nêu lên:

Những điều cần ghi nhớ trong chủ đề này

Những kỹ năng mềm nào được sử dụng trong chủ đề này

5.3.5.2. Sau đó người tổ chức chốt lại:

Những điều cần ghi nhớ trong chủ đề này

+ Mỗi người đều có những mong muốn, mục tiêu cho cả cuộc đời và trong từng giai đoạn của cuộc sống.

+ Mong muốn, mục tiêu của mỗi người rất đưa dạng, có những điểm chung với người khác nhưng cũng có những điểm khác nhau.

+ Không phải mong muốn nào cũng có thể trở thành hiện thực. Muốn mong muốn trở thành hiện thực thì trước hết nó phải phù hợp với điều kiện chủ quan và khách quan, sau đó phải biết lập kế hoạch và quyết tâm thực hiện nó.

Trong chủ đề này đã vận dụng và thực hành các kỹ năng mềm như:

+ Kỹ năng tự nhận thức khi đưa ra những mong muốn/ mục tiêu của mình.

+ Kỹ năng phân tích, tư duy phê phán khi xác định những mục tiêu nào không phải là mục tiêu trong cuộc sống của mỗi cá nhân, khi xác định mục tiêu nào không mang tính hiện thực.

+ Kỹ năng giao tiếp/ đàm thoại: lắng nghe, thừa nhận ý kiến người khác và diễn đạt, bảo vệ ý kiến của mình... khi thảo luận nhóm và khi thảo luận chung cả lớp.

+ Kỹ năng xác định mục tiêu khi đưa ra những mục tiêu của mình và đưa ra các yếu tố cần cân nhắc khi xác định mục tiêu mang tính hiện thực.

BÀI 6: KỸ NĂNG RA QUYẾT ĐỊNH VÀ GIẢI QUYẾT VẤN ĐỀ

6.1. Mục tiêu

- Kiến thức: Người học hiểu được các vấn đề của bản thân và biết cách giải quyết vấn đề.

- Thái độ: Người học chủ động đối mặt với những vấn đề xảy ra đối với mình và giải quyết những vấn đề đó một cách tích cực.

- Kỹ năng mềm được rèn luyện: Giao tiếp, ra quyết định, kỹ năng thương thuyết; kỹ năng giải quyết vấn đề; kỹ năng quan hệ liên nhân cách.

6.2. Thông điệp

Khi gặp phải vấn đề hoặc tình huống khó khăn trong cuộc sống, chúng ta cần phải suy nghĩ, lựa chọn và đưa ra các quyết định để giải quyết vấn đề, tình huống đó một cách phù hợp với điều kiện và hoàn cảnh của bản thân.

Với mỗi quyết định và giải quyết vấn đề đúng đắn, chúng ta có thể mang lại thành công cho cá nhân, niềm vui cho cha mẹ, anh em, bạn bè và những người thân khác. Tuy nhiên, đôi khi chúng ta cũng có những quyết định và giải quyết vấn đề không phù hợp. Hậu quả của những quyết định, giải quyết vấn đề không phù hợp là những hành vi sai trái hoặc nghiêm trọng hơn là những hành vi phạm pháp dẫn đến sự thất bại của bản thân, gây phiền muộn cho những người xung quanh. Bên cạnh đó, đôi khi trước những hoàn cảnh phức tạp, chúng ta có thể lúng túng hoặc khó trong việc đưa ra quyết định phù hợp.

Ra quyết định và giải quyết vấn đề là một việc làm quan trọng song không phải khi nào cũng dễ thực hiện. Để đưa ra một quyết định và giải quyết vấn đề phù hợp, chúng ta cần tìm hiểu kỹ vấn đề đương gặp phải, biết xác định các phương án giải quyết vấn đề đó, đánh giá đầy đủ kết quả của mỗi phương án, và phải biết so sánh các phương án để đưa ra quyết định cuối cùng. Sau đó, chúng ta phải hành động theo quyết định đã lựa chọn và cuối cùng là cần đánh giá kết quả thực hiện nhằm rút kinh nghiệm cho bản thân

Ra quyết định là một khâu quan trọng của giải quyết vấn đề. Ra quyết định và giải quyết vấn đề có liên quan đến nhiều kỹ năng mềm khác như: kỹ năng giải quyết mâu thuẫn, kỹ năng tư duy phê phán, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng kiên định,....

6.3. Tài liệu và phương tiện

- Giấy màu hoặc giấy khổ A4 cắt nhỏ để cá nhân viết những vấn đề của cuộc sống.
- Giấy A0
- Bút dạ, bút viết
- Băng dính, kéo
- Hộp đựng phiếu
- Ghế ngồi cá nhân: 9 chiếc để tổ chức trò chơi "Cờ ca rô người"

6.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động

Hoạt động 1: ***Tổ chức trò chơi "Cờ ca rô người"***

a) Mục tiêu

- Sinh viên có khái niệm về việc đưa ra quyết định và những yếu tố tác động/ảnh hưởng tới việc ra quyết định.

- Sinh viên có thái độ và kỹ năng hợp tác và chia sẻ với người khác trong nhóm.

b) Cách tiến hành

- Xếp 9 chiếc ghế thành ba hàng và quay về cùng một phía theo hình sau:

- Chia lớp học thành hai nhóm, mỗi nhóm 5 người.

- Đặt tên cho hai nhóm. Ví dụ: nhóm X và nhóm O (có thể viết tên nhóm lên giấy và đính trên ngực người chơi).

- Theo hiệu lệnh của người hướng dẫn, lần lượt từng thành viên của 2 nhóm sẽ tự chọn chỗ ngồi cho mình. Nhóm nào làm thành một hàng 3 ghế theo hàng ngang, hoặc theo hàng dọc, hay theo đường chéo trước nhóm đó sẽ thắng cuộc.

- Lưu ý: Mỗi người chơi phải tự quyết định, các thành viên khác không được gợi ý. Người hướng dẫn ra hiệu lệnh để khống chế thời gian chọn chỗ ngồi của người chơi.

Yêu cầu học viên thảo luận chung theo các câu hỏi sau:

+ Để giành được thắng lợi trong trò chơi vừa rồi mỗi người và toàn đội cần phải làm gì?

+ Trò chơi cần đến kỹ năng gì?

c) Kết luận

- Để giành được thắng lợi mỗi đội phải bàn bạc tìm ra nước cờ tối ưu để đảm bảo chiến thắng cho đội mình, rồi đưa ra quyết định và phân công từng thành viên thực hiện nước cờ của đội mình.

- Khi vào cuộc chơi, tình huống thay đổi từng người chơi lại phải suy nghĩ, lựa chọn và sáng tạo ra những quyết định khác phù hợp trên cơ sở phân tích cái lợi/ bất lợi của các vị trí có thể lựa chọn.

Hoạt động 2: ***Vấn đề của bạn, của tôi***

a. Mục tiêu:

Người tham gia tự nhận thức được các vấn đề của bản thân và biết rằng trong cuộc sống mỗi người đều gặp những vấn đề có thể giống và khác nhau.

b. ***Cách tiến hành:***

- Người tổ chức đặt câu hỏi:

Trong quá trình thực hiện những mong muốn của mình, *bạn đã và đang gặp những căng thẳng, những mâu thuẫn, những khó chịu, những khó khăn, thách thức hoặc cản trở*. Đó là những vấn đề gì?

- Phát cho mỗi người 1/4 tờ giấy khổ A4 để từng bạn ghi ra những vấn đề mà mình gặp phải. Sau đó bỏ vào hộp đựng phiếu của lớp.

- Người tổ chức trộn phiếu sau đó mời từng bạn nhặt lại 1 phiếu bất kỳ, rồi đọc to cho cả lớp cùng nghe.

- Mời 1 bạn làm thư ký ghi lại những vấn đề phản ánh trong các phiếu cá nhân (*chỉ ghi những vấn đề không trùng lặp*).

- Sau đó người tổ chức phân loại các vấn đề và chốt lại.

c. ***Kết luận***

* Trong cuộc sống của từng người, cũng như của mọi người có rất nhiều vấn đề giống và khác nhau. Những vấn đề này đều cần phải được giải quyết sao cho có hiệu quả nhất.

* Những vấn đề của lứa tuổi vị thành niên (thanh, thiếu niên) thường gặp là:

- Học tập

- Tình cảm/quan hệ trong gia đình

- Quan hệ thầy trò

- Sức ép của bạn bè, mâu thuẫn trong tình bạn

- Tình bạn khác giới/tình yêu

- Việc làm/nghề nghiệp…

Hoạt động 3: ***Giải quyết vấn đề***

a. ***Mục tiêu:*** Thông qua giải quyết các tình huống giả định giúp sinh viên nắm được các bước của kỹ năng giải quyết vấn đề để đảm bảo vấn đề được giải quyết hiệu quả, phù hợp nhất.

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Thảo luận nhóm để giải quyết vấn đề

- Chia lớp thành các nhóm, giao cho mỗi nhóm tìm cách giải quyết 1 tình huống (trong phần tài liệu phân phát) và trả lời câu hỏi:

1) Có những cách giải quyết nào trong tình huống

2) Trong số các cách giải quyết đó nhóm bạn sẽ chọn cách giải quyết nào? Vì sao?

3) Sau khi lựa chọn cách giải quyết bạn còn phải làm gì?

- Các nhóm trình bày kết quả làm việc của nhóm mình.

Bước 2: Phân tích các bước ra quyết định và giải quyết vấn đề

- Người tổ chức yêu cầu cả lớp:

Hãy phân tích các bước ra quyết định và giải quyết vấn đề?

- Ghi nhận những ý kiến được nêu ra. Phân tích các ý kiến đó và khái quát thành các bước phải trải qua khi giải quyết vấn đề:

Các bước giải quyết vấn đề

1. Nhận thức(nhận diện) được tình huống đó là vấn đề (hay có nguy cơ) gì. Để nhận thức được vấn đề trong tình huống phải sử dụng kinh nghiệm đã có. Tự nhận thức những điểm yếu, điều thích và muốn… của bản thân, để tỉnh táo và cảnh giác với hậu quả nếu làm theo mà không suy nghĩ.

2. Thu thập thông tin, liệt kê xem có những phương án/sự lựa chọn nào để giải quyết tình huống/vấn đề đó. Bước này phải sử dụng kĩ năng phân tích, suy nghĩ sáng tạo và linh hoạt.

3. Phân tích những cái lợi và cái hại, giá trị và yếu tố cảm xúc của từng cách lựa chọn. Trong bước này nhất thiết phải sử dụng kĩ năng phân tích, tư duy phê phán, xác định giá trị, tìm kiếm sự giúp đỡ (giao tiếp, bày tỏ...)

4. Lựa chọn cách giải quyết tốt nhất đối với bản thân. Ở đây phải sử dụng kĩ năng so sánh, cân nhắc giấ tri, tư duy sáng tạo...

5. Ra quyết định: ở đây có thể phải sử dụng kỹ năng từ chối, thương thuyết, ứng phó với đối tượng muốn rủ rê làm theo ý họ.

6. Thực hiện quyết định của mình: Kỹ năng kiên định với giá trị, quyết định mà mình đã lựa chọn đóng vai trò đặc biệt quan trọng.

7. Kiểm tra, đánh giá quyết định và việc thực hiện quyết định.

6.5. Tổng kết

6.5.1. Để người tham gia nêu lên

6.5.1.1. Những thông điệp nào được rút ra từ chủ đề này

6.5.1.2. Những kỹ năng mềm nào được sử dụng trong chủ đề này

6.5.2. Sau đó người tổ chức chốt lại

6.5.2.1. Những điều cần ghi nhớ trong chủ đề này

Trong cuộc sống đôi khi con người thường gặp những chuyện rắc rối trong các lĩnh vực học tập, tình cảm gia đình, tình cảm và sức ép của bạn bè, sức khỏe, việc làm... những vấn đề này cần phải giải quyết. Có nhiều cách giải quyết vấn đề, quan trọng là chúng ta phải biết cân nhắc để ra những quyết định đúng, giải quyết vấn đề một cách tối ưu để có thể đạt được những mong muốn/mục tiêu và nâng cao chất lượng cuộc sống.

6.5.2.2. Những kỹ năng mềm đã vận dụng và hình thành qua chủ đề

+ Giao tiếp, kỹ năng quan hệ liên nhân cách trong thảo luận nhóm.

+ Kỹ năng thương thuyết; kỹ năng ra quyết định, kỹ năng kiên định trong xử lý các tình huống.

+ Hình thành kỹ năng giải quyết vấn đề.

BÀI 7: KỸ NĂNG KIÊN ĐỊNH

7.1. Mục tiêu

- Kiến thức: sinh viên hiểu được thế nào là kỹ năng kiên định và sự cần thiết của kỹ năng kiên định trong các tình huống của cuộc sống.

- Thái độ: sinh viên có được thái độ kiên định trước các vấn đề trong cuộc sống, nhưng không bảo thủ, cứng nhắc.

- Kỹ năng mềm: sinh viên biết vận dụng kỹ năng này trong các tình huống khác nhau để sống an toàn, lành mạnh; sinh viên rèn luyện kỹ năng giao tiếp; sinh viên rèn luyện kỹ năng tư duy phê phán, tư duy sáng tạo; sinh viên rèn luyện kỹ năng ra quyết định, giải quyết vấn đề.

7.2. Thông điệp

Trong cuộc sống có rất nhiều tình huống chứa đựng những rủi ro hoặc cám dỗ, chúng ta cần kiên định với những suy nghĩ, những giá trị, những quyết định mà chúng ta coi là đúng đắn để tự bảo vệ mình, hoặc để thực hiện được những mục tiêu trong cuộc sống của mình.

Kiên định không đồng nghĩa với bảo thủ, cứng nhắc. Kiên định là luôn biết dung hoà giữa nhu cầu và quyền của mình với nhu cầu và quyền của người khác.

7.3. Tài liệu và phương tiện

- Giấy A4 và A0
- Kéo, băng dính, bút
- Tài liệu phân phát:
    + Câu chuyện của Sơn, Nam và Linh
    + Các tình huống đòi hỏi thể hiện kỹ năng kiên định
    + Sơ đồ các bước của kĩ năng kiên định,
- Tài liệu đọc thêm: Các bước của kỹ năng thương lượng

7.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động

<u>Hoạt động 1</u>: *Kiên định trong giao tiếp với người hiếu thắng*

a. Mục tiêu:

Sinh viên nắm được 3 kiểu quan hệ/ giao lưu chính trong cuộc sống và thấy sự cần thiết và tính ưu trội của kiểu quan hệ dung hoà, kiên định. Đồng thời học sinh biết cách giao tiếp với kiểu người có quan hệ/ phong cách hiếu thắng.

b. Cách tiến hành:

Làm việc theo nhóm: Chia lớp thành các nhóm từ 5 đến 7 người. Các nhóm cùng thực hiện các nhiệm vụ sau:

Đọc truyện "Câu chuyện về Sơn, Nam và Linh" và trả lời các câu hỏi sau:

Đặc điểm trong quan hệ/giao tiếp/hành vi cửa 3 cậu bạn trong câu chuyện trên có gì khác nhau?

Nam và Linh có nhận thức được tình huống và cảm xúc xuất hiện ở hai người có tương đồng không?

Cách ứng xử Linh khác Nam điều gì?

- Kết quả thảo luận nhóm được ghi vào giấy A0.
- Đại diện từng nhóm trình bày kết quả làm việc của nhóm mình.
- Giảng viên yêu cầu mọi người tham gia bổ sung, hoặc đặt câu hỏi cho từng nhóm.
- Cuối cùng giảng viên tổng hợp ý kiến của các nhóm và bổ sung.

c. Kết luận:

1. Sơn có phong cách giao tiếp/quan hệ Hiếu thắng/Áp đặt: đó là phong cách của một số người chỉ đứng từ phía quyền lợi của mình mà không nghĩ đến người khác.

Nam có phong cách giao tiếp/quan hê Phu thuộc/Bị động: hành động không phải vì quyền lợi của mình mà luôn vị nể người khác, làm theo điều người khác muốn.

Linh có phong cách giao tiếp/quan hệ Dung hoà/Kiên định: đó là phong cách nằm giữa hai kiểu phong cách quan hệ trên. Đó là những người vừa bảo vệ quyền của mình nhưng không xem thường quyền của người khác.

2. Nam và Linh đều nhận thức được tình huống và cảm xúc xuất hiện ở hai bạn là tương đông: đêu thây nêu đi theo Sơn đánh nhau thì tình hình sẽ nghiêm trọng hơn nên hai bạn đều không muốn tham gia.

3. Linh kiên quyết không tham gia đánh nhau, còn Nam thì nể và sợ nên nghe theo.

Hoạt động 2: ***Kỹ năng kiên định***

a) ***Mục tiêu*****:** sinh viên hiểu được kĩ năng kiên định và các bước hình thành kỹ năng kiên định.

b) Cách tiến hành:

- Giảng viên yêu cầu cả lớp tham gia phân tích cách ứng xử/hành vi của Linh với Sơn.

- Giảng viên ghi nhận những ý kiện của học sinh, tận dụng những ý kiến phù hợp để chốt lại:

Các bước mà Linh đã trải qua khi ứng xử với Sơn:

+ Linh bình tĩnh giải thích rằng mình cảm thấy bất tiện (*thứ cảm giác/cảm nhận từ trái tim).*

+ Linh phân tích, so sánh cái hại của cách giải quyết mà Sơn đưa ra, Linh còn đưa ra cách giải quyết thay thế có lợi hơn (*suy nghĩ được thực hiện bằng khối óc/lý trí).*

+ Sau khi đã nói với Sơn bằng cả trái tim và khối óc mà Sơn vẫn không chịu từ bỏ ý muốn rủ bạn bè đi đánh nhau, Linh đã *buộc lòng phải nói "Không"* với Sơn.

Cách ứng xử của Linh trong câu chuyện chính là thể hiện sự kiên quyết/kỹ năng kiên định. NTC đặt tiếp câu hỏi cho cả lớp:

1. Kỹ năng kiên định là gì?

2. Kiên định khác gì với hiếu thắng? Với bảo thủ?

NTC ghi nhận những ý kiến phù hợp của sinh viên để kết luận.

c) Kết luận:

Sự kiên quyết/kiên định có nghĩa là nhận biết được những gì mình muốn/hay không muốn và tại sao lại muốn/hay không muốn và có khả năng tiến hành các bước cần thiết để đạt được những gì mình muốn/không muốn trong những hoàn cảnh cụ thể và *luôn dung hoà được giữa quyền và nhu cầu của mình với quyền và nhu cầu của người khác,* biết lắng nghe và đánh giá những điều người khác cảm nhận và mong muốn.

Kiên định không phải là hiếu thắng, bảo thủ và cứng nhắc. Người hiếu thắng do quá hung hăng, nên kiên quyết giành giật những điều họ muốn mà không xem xét đến hoàn cảnh hoặc những người mà họ đang quan hệ.

Các bước hình thành kỹ năng kiên định:

1. Nhận thức được tình huống, xuất hiện cảm xúc;

2. Tư duy phân tích, tư duy phê phán, xác định hành vi của người giao tiếp với mình;

3. [illegible] của bản thân;

4. Thực hiện hành động cần làm hoặc điều cần nói:

- Nói bằng cảm nhận của trái tim. Nếu người đó không dừng thì:

- Nói bằng sự phân tích của tư duy, lý trí: cái đúng cái sai, cái phù hợp, cái vô lý... Nếu người đó không dựng thì:

- Buộc lòng phải chân thành từ chối.

Hoạt động 3: ***Vận dụng kỹ năng kiên định giải quyết các tình huống***

a. ***Mục tiêu*****:** sinh viên vận dụng kỹ năng kiên định để giải quyết các tình huống giả định trong cuộc sống, qua đó nắm và sử dụng được kỹ năng kiên định.

b. ***Cách tiến hành:***

Giảng viên chia lớp thành 4 nhóm, mỗi nhóm chịu trách nhiệm giải quyết 1 trong số 4 tình huống sau:

Kiên định trước sự lôi kéo của bạn thân

Tình huống 1: Hùng và Hưng là đôi bạn thân thường chia sẻ với nhau mọi điều. Một hôm Hùng rủ Hưng cùng chơi đề hy vọng sẽ thắng và có tiền để ăn diện. Hưng *sẽ giải quyết tình huống này như thế nào?*

Kiên định trước sự rủi ro

Tình huống 2: Một người mà bạn rất nể nhờ bạn chuyển một gói hàng cho người khác. Bạn cảm thấy gói hàng đó có gì không minh bạch. *Bạn sẽ làm gì?*

Kiên định trước văn hóa phẩm độc hại

Tình huống 3: Một người bạn thân lớn tuổi hơn đã rủ bạn về nhà và cho xem băng hình đồi trụy. *Bạn sẽ làm gì?*

Kiên định trước sự thuyết phục quan hệ tình dục của người yêu

Tình huống 4: Minh và Lan thích nhau. Một hôm Lan đến chơi nhà Minh, mọi người đi vắng cả, chỉ có 2 người. Lợi dụng tình cảm của Lan đối với mình, Minh đã ép Lan "làm chuyện của người lớn". *Nếu là Lan, bạn sẽ làm gì?*

Giảng viên yêu cầu các nhóm trình bày cách xử lý tình huống của mình dưới hình thức sắm vai hoặc trình bày ra giấy A0.

Giảng viên yêu cầu mọi người tham gia bổ sung, hoặc đặt câu hỏi cho từng nhóm.

Giảng viên tổng hợp ý kiến của các nhóm.

c. *Kết luận:*

Trong trường hợp nhận thấy những nguy cơ rủi ro hay cám dỗ, hoặc sức ép, chúng ta đều cần kiên quyết nói "Không" bằng cách thuyết phục, thương lượng...

7.5. Tổng kết

7.5.1. Để người tham gia nêu lên

7.5.1.1. Những thông điệp nào được rút ra từ chủ đề này

7.5.1.2. Những kỹ năng mềm nào được sử dụng trong chủ đề này

7.5.2. Sau đó người tổ chức chốt lại

7.5.2.1. Những điều cần ghi nhớ trong chủ đề này

Kỹ năng kiên định là khả năng con người nhận biết được những gì mình muốn/ hay không muốn, tại sao lại muốn/ hay không muốn và khả năng tiến hành các bước cần thiết để đạt được những gì mình muốn trong những hoàn cảnh cụ thể và luôn dung hoà được giữa quyền và nhu cầu của mình với quyền và nhu cầu của người khác.

Kỹ năng kiên định thể hiện sự tự tin, bản lĩnh vững vàng của con người trước mọi sự cám dỗ, mọi sức ép,...

Kiên định không phải là bảo thủ, cứng nhắc.

7.5.2.2.Những kỹ năng mềm được sử dụng trong chủ đề này

- Kỹ năng giao tiếp khi thảo luận nhóm.
- Kỹ năng tư duy phê phán, tư duy sáng tạo khi phân tích các tình huống.
- Kỹ năng ra quyết định, giải quyết vấn đề khi giải quyết các tình huống.
- Kỹ năng kiên định khi lựa chọn cách giải quyết các tình huống.

Để có kỹ năng giao tiếp kiên định cần có một tập hợp những kỹ năng sau: Giao tiếp, Thương lượng, Tự nhận thức, Tư duy phê phán, Xác định giá trị, Ra quyết định, Kiên định.

BÀI 8: KỸ NĂNG GIẢI QUYẾT MÂU THUẪN MỘT CÁCH TÍCH CỰC

8.1. KỸ NĂNG ỨNG PHÓ VỚI CĂNG THẲNG

8.1.1. Mục tiêu

- Kiến thức: Sinh viên nhận biết được một số tình huống tạo nên căng thẳng; sinh viên biết được những biểu hiện của sự căng thẳng và tác động của nó đối với cuộc sống

- Thái độ: Sinh viên có thái độ tích cực đối với những tình huống gây căng thẳng; sinh viên sẵn sàng chấp nhận những khó khăn, thử thách trong cuộc sống

- Kỹ năng mềm: Nhận biết và biết cách biểu lộ cảm xúc sinh viên có khả năng tìm ra những cách ứng phó tích cực trong tình huống gây căng thẳng. Biết cách giải toả cảm xúc và làm chủ cảm xúc. Rèn luyện kỹ năng suy nghĩ tích cực, kỹ năng giao tiếp khi làm việc nhóm và làm việc chung toàn lớp, kỹ năng tự nhận thức cảm xúc của bản thân, tư duy phê phán.

8.1.2. Thông điệp

Tình huống gây căng thẳng luôn tồn tại trong cuộc sống, tác động đến con người, gây ra cảm xúc mạnh, phần lớn là cảm xúc tiêu cực, ảnh hưởng đến sức khoẻ thể chất và tinh thần.

Trong tình huống gây căng thẳng, suy nghĩ tích cực là cách giúp chúng ta nhìn nhận vấn đề theo chiều hướng mới để tránh rơi vào trạng thái căng thẳng không cần thiết.

Khi gặp tình huống gây căng thẳng, có người biết ứng phó tích cực, có người ứng phó tiêu cực. Do vậy, biết làm chủ cảm xúc, tìm ra cách ứng phó có hiệu quả, phù hợp với điều kiện bản thân là rất quan trọng.

Chúng ta cần biết cách phòng tránh để ít rơi vào trạng thái căng thẳng hoặc chuẩn bị tâm thế sẵn sàng đón nhận nó như một phần tất yếu của cuộc sống và tìm cách giải quyết chúng.

8.1.3. Tài liệu và phương tiện

- Giấy khổ lớn, bút dạ
- Phiếu in sẵn cách ứng phó với căng thẳng
- Tình huống trao đổi

8.1.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động

Hoạt động 1: ***Tìm hiểu tình huống gây căng thẳng***

a. ***Mục tiêu:***

- Sinh viên nhận biết được những tình huống gây căng thẳng và những biểu hiện của nó trong cuộc sống.

b. ***Cách tiến hành:***

- Giảng viên yêu cầu sinh viên liệt kê những tình huống tạo căng thẳng trong cuộc sống

- Giảng viên khái quát một số tình huống có thể tạo nên căng thẳng như:

- Mâu thuẫn, xích mích với bạn bè
- Bị trách mắng không đúng
- Bị ngăn cản tình yêu
- Mất người thân
- Bị ghét bỏ, trù dập
- Áp lực của bạn bè...

- Thảo luận chung cả lớp:

1/ Biểu hiện cảm xúc và cơ thể, hành vi nào xuất hiện trong tình huống căng thẳng?

2/ Có nên để cảm xúc điều khiển hành động của chúng ta không?

3/ Ai là người dễ bị rơi vào trạng thái căng thẳng?

- Giảng viên tổng hợp ý kiến thảo luận của sinh viên và nhấn mạnh:

- Khi căng thẳng, con người xuất hiện cảm xúc, hành vi có thể mang tích cực, nhưng chủ yếu mang tính tiêu cực.

- Cảm xúc tiêu cực thể hiện: buồn rầu, bực tức, cáu giận, thất vọng, bi quan chán nản, lo sợ, mặc cảm tội lỗi, nghi ngờ, cảm thấy không có ý nghĩa, giảm nhiệt tình và tính hài ước.

+ Những dấu hiệu của cơ thể: Đau đầu, tức ngực, khó thở, chóng mặt, hay mệt mỏi, đau người, mất ngủ, ăn không ngon, hồi hộp, viêm loét dạ dày, khô miệng, tim đập nhanh, toát mồ hôi...

+ Những dấu hiệu hành vi: Nổi khùng, ngại tiếp xúc với người khác, nói nhiều, uống rượu, hút thuốc lá, phản ứng chậm chạp, phá phách, gây sự, đi lang thang, tự gây thương tích...

- Cảm xúc tích cực thể hiện ở sự quyết tâm, hy vọng, biết chấp nhận, vượt khó.

- Chúng ta không nên để cảm xúc chi phối hành vi, không nên hành động khi cảm xúc đang tràn đầy dễ sai lầm vì lúc đó không sáng suốt.

- Những người nhút nhát, ít kinh nghiệm sống, sống thu mình, ít quan hệ bạn bè, hay mơ mộng, cầu toàn... dễ bị rơi vào trạng thái căng thẳng.

c. *Kết luận:*

Tình huống gây căng thẳng (stress) là những sự việc, vấn đề xảy ra trong cuộc sống, trong mối quan hệ phức tạp giữa con người, những thay đổi của môi trường tự nhiên tác động đến con người và gây ra cảm xúc mạnh, phần lớn là tiêu cực, ảnh hưởng đến con người cả về thể chất lẫn tinh thần.

Tình huống căng thẳng của người này có thể không gây căng thẳng cho người khác mà chỉ là một tình huống cần giải quyết. Điều đó phụ thuộc vào kinh nghiệm sống, sự sẵn sàng đón nhận những khó khăn, khả năng đương đầu và tìm ra cách giải quyết những vấn đề nảy sinh trong cuộc sống của mỗi người...

Hoạt động 2: *Cách giải tỏa cảm xúc tiêu cực*

a. Mục tiêu:

- Sinh viên nhận thấy cần giải toả cảm xúc và biết cách giải toả những cảm xúc tiêu cực một cách tích cực.

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Làm việc theo nhóm

Chia sinh viên thành nhóm 4 người và thảo luận về ví dụ sau:

Hải có một em trai nhỏ hơn mình 4 tuổi. Hải thường xuyên có cảm giác khó chịu với em. Hải có thể nổi giận với em vì bất cứ chuyện gì, vào bất cứ lúc nào mà không kiềm chế được. Điều này làm không khí gia đình nhiều lúc mất vui. Hải cũng thấy khổ sở nhưng không thể lí giải tại sao mình lại như thế.

Câu hỏi thảo luận:

Câu 1: Có phải thật sự Hải không nhận ra vì sao mình có cảm xúc như vậy không? Thực chất vì sao Hải có cảm xúc như vậy?

Câu 2: Nếu chúng ta không nhìn nhận có cảm xúc tiêu cực, nó có tự động mất đi không? Nếu cảm xúc tiêu cực ứ đọng lại trong lòng, chuyện gì sẽ xảy ra?

Câu 3: Bằng cách nào chúng ta làm cho những cảm xúc tiêu cực thoát ra và tan biến?

Câu 4: Chúng ta có thay đổi được cách suy nghĩ trước một vấn đề nảy sinh không? Làm thế nào để mọi người luôn có suy nghĩ tích cực?

Bước 2: Làm việc chung toàn lớp

- Đại diện từng nhóm sinh viên lên trình bày kết quả thảo luận trước lớp.

- Các nhóm khác có thể bổ sung, góp ý.

c. Kết luận:

- Có thể đôi khi chúng ta không nhìn nhận ra mình có một cảm xúc nào đó nhưng cũng có khi vì cho rằng đó là cảm xúc xấu nên đó không muốn thừa nhận nó.

- Nếu chúng ta không nhìn nhận ra cảm xúc đó sẽ không biết cách để giải toả nó và nó sẽ đi sâu vào trong tiềm thức.

- Nếu những cảm xúc tiêu cực ứ đọng trong lòng nó sẽ điều khiển hành động của chúng ta trong vô thức.

- Khi căng thẳng, chúng ta thường có cảm xúc và suy nghĩ tiêu cực dẫn đến những việc làm không đúng. Do đó, điều hết sức quan trọng là phải ý thức được chúng ta đang có cảm xúc đó, và suy nghĩ một cách tích cực.

- Để có suy nghĩ tích cực, chúng ta cần tìm hiểu rõ vấn đề, nhìn nhận chúng theo chiều hướng tốt, hạn chế những mặt tiêu cực. Nhờ có suy nghĩ tích cực, chúng ta không bi quan, chán nản mà ngược lại, chúng ta sẽ cố gắng tìm cách để đạt được mục tiêu đã đề ra.

Khi bị căng thẳng với/do người khác, hãy tìm những điểm mạnh của họ thay vì chỉ xem họ có những nhược điểm nào cũng là biểu hiện của suy nghĩ tích cực.

Hoạt động 3: Lựa chọn cách ứng phó

a. *Mục tiêu:*

- Sinh viên có khả năng tìm ra cách ứng phó hiệu quả với những căng thẳng trong cuộc sống.

- Hiểu được ý nghĩa của việc đưa ra cách ứng phó tích cực.

b. ***Cách tiến hành:***

- NTC phát cho các sinh viên phiếu in sẵn các tình huống gây căng thẳng

Tình huống 1: Một thầy giáo buộc tội bạn là thủ phạm của những câu chữ viết bậy bạ lên tường nhà vệ sinh và dọa sẽ hạ điểm đạo đức của bạn, tuy nhiên bạn biết rõ là bạn vô tội mà thủ phạm chính là đứa bạn thân cùng lớp bạn. Bạn sẽ ứng xử thế nào?

Tình huống 2: Cha mẹ ngăn cản bạn chơi với một người bạn có cá tính. Bạn hiểu rằng cha mẹ mình do định kiến, không hiểu thực chất con người bạn đó. Còn bạn thấy mình học hỏi được từ bạn ấy nhiều điều bổ ích, nên bạn không muốn mất một người bạn như vậy. Mỗi lần cha mẹ bắt gặp bạn đi cùng bạn đó là bố mẹ lại mắng mỏ làm cho bạn rất tức và cảm thấy rất căng thẳng. Bạn sẽ xử lý như thế nào?

Tình huống 3: Vào giờ học, thầy giáo đang viết trên bảng, ở dưới lớp có tiếng pha trò ồn ào và tiếng cười khúc khích. Thầy bực mình quay xuống thì bắt gặp một sinh viên đang nói chuyện. Sau đây là cuộc đối thoại giữa 2 thầy trò:

GV: Em đang làm cái gì vậy? Tại sao em cười trong giờ học?

SV: Chẳng có gì cả! Không phải em.

GV: (*Bực tức hơn)* Nếu không phải em, vậy ai cười?

SV: Em không biết.

GV: Nếu không biết, mời em ra khỏi lớp.

SV: Không... vô lý! Em không có lỗi, tại sao em phải ra khỏi lớp?

- Yêu cầu sinh viên liệt kê những cách ứng phó khi ở trong hoàn cảnh đó.

Những cách ứng phó có thể là:

- Khóc
- Tâm sự với bạn thân
- Cố gắng giải thích
- Uống rượu
- Hút thuốc lá
- Bỏ đi khỏi nhà
- Nhờ thầy cô giúp đỡ
- Đập phá đồ đạc
- Tìm kiếm sự giúp đỡ thông qua dịch vụ tham vấn, tư vấn...

- Yêu cầu một số sinh viên đưa ra cách ứng phó đã chọn và giải thích tại sao lại chọn như vậy.

- Giảng viên đưa ra một vài tình huống khác và tiếp tục làm như trên.

Sau khi các nhóm hoàn thành, người hướng dẫn tiếp tục hoạt động bằng câu hỏi thảo luận chung cho cả lớp:

- Liệu mọi người có cách ứng phó chung cho cùng một tình huống gây căng thẳng hay không? Tại sao?

- Có phải mọi người luôn đưa ra được cách ứng phó tích cực?

- Yêu cầu một số sinh viên đưa ra ý kiến và thảo luận chung cả lớp.

- Giảng viên ghi lại tất cả các ý kiến của sinh viên lên bảng và đưa ra kết luận:

c. *Kết luận:*

- Trong một tình huống gây căng thẳng có thể có nhiều cách ứng phó khác nhau. Việc lựa chọn cách ứng phó nào phụ thuộc vào nhận thức, kinh nghiệm sống, nhân cách, điều kiện của mỗi người.

- Khi gặp tình huống căng thẳng; có người không tìm được cách ứng phó tích cực mà đưa ra cách giải quyết mang tính tiêu cực.

- Rèn luyện kỹ năng nhận thức, kỹ năng giải quyết vấn đề, tìm kiếm sự giúp đỡ là rất cần thiết để giúp các bạn vượt qua những khủng hoảng, căng thẳng trong cuộc sống.

Hoạt động 4*: Phòng ngừa tình huống căng thẳng*

***a. Mục tiêu*:** Sinh viên có khả năng xây dựng một cuộc sống lành mạnh, hạn chế những yếu tố nguy cơ tạo nên căng thẳng.

b. Cách tiến hành:

- Có thể làm việc chung cả lớp (nếu không đủ thời gian), hoặc chia sinh viên thành nhóm 4 người thảo luận:

- Làm thế nào chúng ta có thể hạn chế tình huống căng thẳng trong cuộc sống?

- Các nhóm viết kết quả thảo luận ra giấy khổ lớn và lên trình bày.

c. Kết luận:

Tình huống gây căng thẳng ngày càng xuất hiện nhiều trong cuộc sống, để phòng tránh chúng ta cần thực hiện:

- Nhận thức rõ tình huống gây căng thẳng để hạn chế mức độ của nó, tránh những sự kiện gây căng thẳng không đáng có (mâu thuẫn, đố kị).

- Thực hiện chế độ làm việc, học tập, hợp lý: biết lập kế hoạch, lựa chọn mục tiêu phù hợp khả năng.

- Có lối sống lành mạnh, tránh xa những thói hư, tật xấu như nghiện rượu, lô đề, ma tuý, quan hệ tình dục sớm...

- Thường xuyên rèn luyện thân thể, nghỉ ngơi, giải trí hợp lý. Thân thiện, cởi mở với mọi người xung quanh.

8.1.5. Tổng kết

8.1.5.1. Để người tham gia nêu lên:

Những thông điệp nào được rút ra từ chủ đề này

Những kỹ năng mềm nào được sử dụng trong chủ đề này

8.1.5.2. Sau đó người tổ chức chốt lại:

Những điều cần ghi nhớ trong chủ đề này

+ Trong cuộc sống hàng ngày, chúng ta có thể gặp những tình huống thường gây căng thẳng như: sắp đến kì thi, giận dỗi với bạn bè, bị khiển trách oan, bị thất bại trong học tập hoặc công việc, bị lôi kéo, bị ép buộc làm những việc mà mình không thích...

+ Tình huống căng thẳng luôn tồn tại trong cuộc sống và có nhiều ảnh hưởng tiêu cực đến sức khoẻ thể chất và tinh thần con người. Nhận biết được các dấu hiệu căng thẳng, cách ứng phó và phòng ngừa nó là điều cần thiết để làm giảm mức độ tác động hoặc tránh rơi vào tình huống căng thẳng.

Những kỹ năng mềm được sử dụng trong chủ đề này:

+ Kỹ năng suy nghĩ tích cực,

+ Kỹ năng giao tiếp khi làm việc nhóm và làm việc chung toàn lớp,

+ Kỹ năng tự nhận thức cảm xúc của bản thân

+ Kỹ năng ứng phó với cảm xúc

8.2. GIẢI QUYẾT MÂU THUẪN MỘT CÁCH TÍCH CỰC

8.2.1. Mục tiêu

- Kiến thức: Sinh viên nhận thức được các mâu thuẫn nảy sinh trong đời sống và các nguyên nhân nảy sinh những mâu thuẫn đó; sinh viên nhận thấy sự cần thiết phải giải quyết những mâu thuẫn một cách tích cực.

- Thái độ: Sinh viên bình tĩnh trước những mâu thuẫn và xung đột; sinh viên thiện chí và suy nghĩ tích cực khi giải quyết mâu thuẫn.

- Về kỹ năng mềm: Rèn luyện tư duy phê phán, tư duy sáng tạo, ra quyết định, giao tiếp, thiện chí khi nhìn nhận vấn đề và đánh giá người khác, suy nghĩ tích cực, biết lắng nghe, thừa nhận ý kiến hợp lý của người khác, thương lượng. nắm được kỹ năng giải quyết mâu thuẫn một cách tích cực.

8.2.2. Thông điệp

Trong cuộc sống chúng ta không thể tránh khỏi những mâu thuẫn với những người xung quanh. Chúng ta cần biết giải quyết những mâu thuẫn này một cách hoà bình thông qua các kỹ năng kiểm soát cơn giận và kỹ năng thương lượng vì sự bình an của cả đôi bên.

8.2.3. Tài liệu và phương tiện

- Giấy A4 và A0

- Kéo, băng dính, bút

- Tài liệu phân phát

+ Chuyện về Hùng và Cường (hoạt động 2)

+ 3 tình huống giả định (hoạt động 3)

+ Thông điệp về sự kiên nhẫn và kiềm chế

- Sơ đồ/bảng viết chữ to về:

+ Các cách biểu lộ cảm xúc

+ Cách kiềm chế khi tức giận

+ Bí quyết biểu lộ sự cương quyết

+ Các bước của kỹ năng thương lượng

8.2.4. Hướng dẫn tổ chức hoạt động

Hoạt động 1: ***Mâu thuẫn và các nguyên nhân nảy sinh***

a. ***Mục tiêu*****:** Sinh viên tự nhận thức được các mâu thuẫn nảy sinh trong cuộc sống, nguyên nhân của nó và cách giải quyết theo thói quen.

b. ***Cách tiến hành*****:** Làm việc theo nhóm

- Giảng viên chia lớp thành các nhóm nhỏ thảo luận các câu hỏi sau đây:

- Trong cuộc sống bạn đã trải qua những mâu thuẫn với ai? Về vấn đề gì? Nguyên nhân nảy sinh những mâu thuẫn đó?

- Bạn đã giải quyết những mâu thuẫn đó như thế nào?

- Đại diện từng nhóm lên trình bày kết quả tháo luận của nhóm mình.

- Lớp tháo luận, nhận xét/bình luận, bổ sung.

c. ***Kết luận:***

Những mâu thuẫn thường nảy sinh trong cuộc sống:

- Mâu thuẫn với bạn bè

- Mâu thuẫn với người trong gia đình, họ hàng.

- Mâu thuẫn với những cá nhân khác trong cộng đồng

- Ngoài ra còn những mâu thuẫn khác

Nguyên nhân nảy sinh mâu thuẫn:

- Sự khác nhau về suy nghĩ và quan niệm

- Sự khác nhau về mong muốn/nhu cầu về lợi ích các nhân

- Sự hạn chế do cách nhìn nhận sự việc/vấn đề

- Chỉ xuất phát từ ý muốn/suy nghĩ chủ quan của mình, mà không biết thừa nhận, tôn trọng suy nghĩ, ý kiến, quan điểm của người khác

- Có một số người hay thích gây hấn, hiếu chiến, thích người khác phải phục tùng, hay lệ thuộc vào mình

- Sự kèn cựa, muốn hơn người của ai đó

- Sự định kiến, phân biệt đối xử

- Sự bảo thủ, cố chấp

- Nói hoặc nghĩ không đúng về nhau

- Ngoài ra còn có những nguyên nhân khác.

Các cách giải quyết thường sử dụng:

- Nói chuyện với nhau để hiểu và thông cảm/bỏ qua cho nhau.

- Cãi nhau, sau đó giận nhau không chào hỏi nhau.

- Đánh nhau, sau đó không thèm nhìn mặt nhau.

- Ngoài ra, còn những cách giải quyết khác.

Hoạt động 2: ***Giải quyết mâu thuẫn nảy sinh khi bị nói xấu***

a. Mục tiêu: Sinh viên được trải nghiệm cách giải quyết mâu thuẫn khi bị người khác nói xấu một cách tích cực, qua đó học được cách giải quyết mâu thuẫn trong các tình huống khác

b. Cách tiến hành:

Bước 1: Làm việc theo nhóm. Chia lớp thành 3 hoặc 6 nhóm (mỗi nhóm không quá 8 người) với nhiệm vụ cụ thể như sau:

+ Nhóm 1: Đọc truyện "Thông điệp về sự kiên nhẫn và kiềm chế";

Câu hỏi:

Bạn có thể rút ra bài học gì từ "Thông điệp về sự kiên nhẫn và kiềm chế"?

+ Nhóm 2: Đọc truyện "Những điều nên nhớ"

Câu hỏi:

Bạn có thể rút ra bài học gì từ "Những điều nên nhớ"?

+ Nhóm 3: Phân tích "Chuyện về Hùng và Cường" (*Tài liệu phân phát*)

Câu hỏi:

1) Nếu ở địa vị Hùng khi đó thì bạn sẽ làm gì?

2) Bạn học được điều gì trong cách ứng xử, giải quyết mâu thuẫn của Hùng?

Bước 2: Làm việc chung toàn lớp

- Đại điện các nhóm trình bày kết quả thảo luận của nhóm mình.

- Giảng viên chốt lại bài học được rút ra từ *"Thông điệp về sự kiên nhẫn và kiềm chế" và "Những điều nên nhớ"*

- Giảng viên phân tích những mặt lợi cũng như bất lợi và sự hợp lí cũng như bất hợp lý của từng cách giải quyết trong tình huống của Hùng và Cường mà các nhóm nêu ra.

- Giảng viên hướng dẫn sinh viên tiếp tục phân tích các kỹ năng mềm thể hiện trong cách ứng xử của Hùng:

+ Khi tự nhủ "Hãy cố thư giãn nào"; "Phải giữ bình tĩnh"; "Mình sẽ không nói chuyện với cậu ta cho tới khi mình thật sự bình tĩnh"... là thể hiện *kĩ năng kiềm chế, kiểm soát cơn giận.*

- Khi nghĩ: Chẳng cần lo lắng về những điều cậu ta nói, đó không phải là sự thật" hoặc "Có lẽ cậu ấy không cố tình/ác ý nói xấu mình, mà do cậu ấy nghe thông tin đồn đại không chính xác"... là thể hiện *kĩ năng suy nghĩ tích cực.*

– Khi ra quyết định "Mình sẽ nói chuyện đàng hoàng, thẳng thắn với cậu ấy" thể hiện *kĩ năng kiên quyết.*

c. Kết luận:

Khi rơi vào trạng thái giận dữ trong tình huống chứa đựng mâu thuẫn, chúng ta phải biết kiềm chế, kiểm soát cơn giận và suy nghĩ tích cực, tìm cách giải quyết mâu thuẫn một cách thiện chí, mang tính xây dựng tránh những hành vi bạo lực.

Hoạt động 3: *Vận dụng giải quyết các mâu thuẫn*

a. Mục tiêu:

Hình thành kỹ năng giải quyết các loại mâu thuẫn cho sinh viên thông qua những tình huống giả định và nắm được các bước giải quyết mâu thuẫn có hiệu quả.

b. Cách tiến hành:

- Giảng viên treo lên tường và giới thiệu những sơ đồ/bảng viết chữ to về:

+ Cách kiềm chế khi tức giận

+ Bí quyết biểu lộ sự cương quyết

+ Các bước của kỹ năng thương lượng

- Giảng viên giao cho mỗi nhóm 1 tình huống và yêu cầu các thành viên trong từng nhóm vận dụng cách xử lý mẫu của Hùng trong hoạt động 2 và cách kiềm chế khi tức giận. Vận dụng các bước của kỹ năng thương lượng... để giải quyết mâu thuẫn trong tình huống của nhóm mình và thảo luận/ đóng vai cách giải quyết.

Tình huống 1:

Giờ ra chơi, một nhóm sinh viên bước vào quán nước ở cổng trường, lúc đó bạn đang ngồi uống nước trong quán. Một sinh viên trong nhóm này vô tình nhổ nước bọt vào chân bạn. Bạn quay lại yêu cầu người sinh viên đó phải xin lỗi, tuy nhiên người đó đã khước từ, không chịu xin lỗi, lại còn cười bạn? *Vậy Bạn sẽ ứng xử như thế nào?*

Tình huống 2:

Giờ ra chơi có một vài sinh viên lớp khác đến trêu bạn hoặc phá quấy trò chơi mà bạn đang tham gia. Họ dùng những lời lẽ thô tục, thiếu văn hóa để châm chọc. *Bạn sẽ giải quyết như thế nào?*

Tình huống 3:

Bạn đang tham gia vào một trò chơi giữa các nhóm bạn cùng tuổi tại sân trường. Một thành viên của nhóm khác chạy xô vào bạn, cả 2 người cùng ngã. Mặc dù người kia sai, bạn vẫn đỡ người đó dậy, nói lời xin lỗi hoặc hỏi han rất lịch sự. Tuy nhiên, đáp lại thái độ rất lịch sự của bạn, người kia chửi tục, xúc phạm hoặc đe dọa bạn. *Vậy bạn sẽ xử lý như thế nào?*

- Kết quả xử lý tình huống của nhóm có thể được trình bày dưới 2 hình thức:

+ Viết ra giấy khổ lớn để trình bày

+ Sắm vai thể hiện cách giải quyết

- Đại diện các nhóm lên trình diễn cách xử lý tình huống của mình

- Giảng viên trưng cầu ý kiến nhận xét/bình luận (về sự hợp lý, hợp tình của từng cách xử lý) hoặc các sinh viên nêu câu hỏi về kết quả thảo luận của từng nhóm.

- Trên cơ sở những ý kiến của sinh viên, giảng viên tiếp tục đặt câu hỏi cho cả lớp:

Chúng ta cần phải trải qua các bước nào khi giải quyết mâu thuẫn?

c) *Kết luận*:

Khi rơi vào mâu thuẫn trong quan hệ với người khác, chúng ta nên vận dụng các bước giải quyết mâu thuẫn như sau:

- Kiềm chế cảm xúc - sử dụng các kỹ năng thư giãn. Tự đưa mình ra khỏi tâm trạng/tình huống đó.

- Xác định nguyên nhân dẫn đến mâu thuẫn - Ai là người gây ra mâu thuẫn/chịu trách nhiệm. Cần suy nghĩ tích cực, vì nó có tác động mạnh đến cảm xúc và hành vi tích cực. (Nếu cần tách khỏi người có mâu thuẫn với mình một thời gian để suy nghĩ và tìm cách giải quyết mâu thuẫn đó).

- Hỏi người có mâu thuẫn với mình có thời gian để ngồi nói chuyện về mâu thuẫn đó không.

- Hãy nói với người có mâu thuẫn với mình về cảm xúc của mình.

- Hãy nói với họ tại sao mình lại có cảm xúc như vậy.

- Hãy **lắng nghe, lắng nghe và lắng nghe** câu trả lời của người đó.

- Hãy cùng thảo luận về cách giải quyết mâu thuẫn.

- Tiếp tục tháo luận/thương lượng một cách bình tĩnh. Nếu mâu thuẫn không thể giải quyết được hoặc một trong 2 người trở nên quá giận dữ rồi, thì hãy dừng cuộc tháo luận/thương lượng và hẹn sẽ nói chuyện về vấn đề đó.

- Biết dàn hòa mọi người khi có sự tranh cãi, xích mích.

8.2.5. Tổng kết

8.2.5.1. Để học sinh tự nêu:

Những thu hoạch về nhận thức qua chủ đề

Những kỹ năng mềm đã vận dụng trong các hoạt động của chủ đề

8.2.5.2. Giảng viên chốt lại:

Những thu hoạch về nhận thức qua chủ đề

Trong cuộc sống, nhiều khi chúng ta không thể tránh khỏi có những va chạm, bất đồng, mâu thuẫn với những người xung quanh. Kỹ năng giải quyết mâu thuẫn giúp chúng ta biết cách giải quyết các mâu thuẫn một cách hoà bình thông qua các kỹ năng kiểm soát cơn giận và kỹ năng thương lượng vì sự bình an của tất cả các bên.

Những kỹ năng mềm đã vận dụng trong các hoạt động của chủ đề

- Vận dụng các kỹ năng mền như: tư duy phê phán, tư duy sáng tạo, ra quyết định, giao tiếp, thiện chí khi nhìn nhận vấn đề và đánh giá người khác, suy nghĩ tích cực, biết lắng nghe, thừa nhận ý kiến hợp lý của người khác, thương lượng,..

- Sinh viên học được cách giải quyết các mâu thuẫn một cách hiệu quả, tránh xung đột và bạo lực

TÀI LIỆU THAM KHẢO

[1] Bara J.B, Sterberg R.J, *Dạy kỹ năng tư duy*, Lý luận và thực tiễn, Dự án Việt – Bỉ, (2000).

[2] Bộ Lao động thương binh – Xã hội, *Bình đẳng giới và kỹ năng sống*, Bộ tài liệu đào tạo cho nữ và nam thanh niên Việt Nam, Hà Nội và Geneve, (2/2004).

[3] Nguyễn Thanh Bình, *Giáo dục kỹ năng sống*, Giáo trình Cao đẳng sư phạm, NXB ĐHSPHN, (2007).

[4] Nguyễn Thanh Bình, *Giáo dục kỹ năng sống ở Việt Nam (Life skills Mapping in Việt Nam)*, Nhà in Thống nhất, (2006).

[5] Chu shiu-kee, Chu Văn Đức, *Giáo trình kỹ năng giao tiếp*, NXB Hà nội, (2005).

[6] Edgar Morlin, *Bảy tri thức tất yếu cho nền giáo dục tương lai (Bản tiếng Việt)*, NXB Tri thức, (2008).

[7] Vũ Trung Hùng, *Giáo trình kỹ năng mềm*, Đại học Bách khoa Đà nẵng, (2012).

[8] *Tài liệu hội thảo về giáo dục kỹ năng sống trong lĩnh vực phi chính quy của các nước trong khu vực*, họp tại BaLi, Indonesia, (12/2003).

[9] UNESCO, *Giáo dục vì hòa bình, quyền con người và dân chủ, giáo dục vì sự phát triển bền vững*, chương trình Nâng cao chất lượng giáo dục, công cụ giáo dục và đào tạo giáo viên, (2003).

[10] Unicef, *Tài liệu tập huấn kỹ năng cơ bản trong tham vấn*, (2005).

GIÁO TRÌNH
KỸ NĂNG MỀM

Chịu trách nhiệm xuất bản
GIÁM ĐỐC-TBT: NGUYỄN THỊ THU HÀ

Biên tập: NGÔ MỸ HẠNH
NGUYỄN LONG BIÊN

Trình bày sách:

Sửa bản in:

Thiết kế bìa:

Mã số: GD 48 Hm13

NHÀ XUẤT BẢN THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Trụ sở: Số 9, Ngõ 90, Phố Nguỵ Như Kon Tum, Quận Thanh Xuân, TP. Hà Nội
ĐT Biên tập: 04.35772143 ĐT Phát hành: 04.35772138
E-mail: nxb.tttt@mic.gov.vn Fax: 04.35772194, 04.35579858
Website: www.nxbthongtintruyenthong.vn
Chi nhánh TP. Hồ Chí Minh: 8A đường D2, P25, Quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh
Điện thoại: 08.35127750, 08.35127751 Fax: 08.35127751
E-mail: cnsg.nxbtttt@mic.gov.vn
Chi nhánh TP. Đà Nẵng: 42 Trần Quốc Toản, Quận Hải Châu, TP. Đà Nẵng
Điện thoại: 0511.3897467 Fax: 08.35127751
E-mail: cndn.nxbtttt@mic.gov.vn

In: 300 bản, khổ: 20x30 cm tại XN 951-Ban Cơ yếu Chính phủ

Số đăng ký kế hoạch xuất bản 1925-2013/CXB/47-776/TTTT

Số quyết định xuất bản: 391/QĐ-NXB TTTT ngày 11 tháng 12 năm 2013

In xong và nộp lưu chiểu Quý I năm 201